

## VOORWAARDEN PARTICULIERE AUTOVERZEKERING

OV ALG  
OV AUT  
CL AUT  
OV MRM

**Algemene Informatie**      Wat doet u bij schade?

### Algemene Voorwaarden OV ALG

- 1 Wat mag u van ons verwachten?
- 2 Wat verwachten wij van u?
- 3 Voor welke auto is deze verzekering?
- 4 Wie zijn verzekerd?
- 5 Waar bent u verzekerd?
- 6 Wanneer begint de verzekering?
- 7 Een nieuw voorstel voor uw verzekering
- 8 Wanneer kunt u uw verzekering stoppen?
- 9 Wanneer mogen wij de verzekering stopzetten?
- 10 Wat doen we als we fraude ontdekken?
- 11 Welke schades vergoeden wij nooit?
- 12 Hoe gaan we om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?
- 13 Wanneer verhalen wij een schade?
- 14 Uw premie.
- 15 Uw bonus-malus korting en uw schadevrije jaren.
- 16 Hoelang heeft u om uw schade te claimen?
- 17 Hoe gaan wij om met uw privacy?
- 18 Heeft u een klacht over uw verzekering?
- 19 Wat bedoelen wij met?

### Voorwaarden Autoverzekering OV AUT

- Aansprakelijkheid**
- 20 Wat is verzekerd?
  - 21 Welke bedragen zijn verzekerd?
  - 22 Wat is extra verzekerd?
  - 23 Wat betalen wij niet op de aansprakelijkheidsdekking?
  - 24 Hoe handelen wij een schade af?

- De Beperkt casco- en de Cascodekking**
- 25 Wie zijn verzekerd?
  - 26 Hoe regelen wij voor u de schade aan uw auto?
  - 27 Waarvoor bent u niet verzekerd?
  - 28 Wat is verzekerd als u de Beperkt Casco dekking heeft gekozen?
  - 29 Wat is verzekerd als u de Casco dekking heeft gekozen?
  - 30 Wat vergoeden wij bij een schade en welke eigen risico's heeft u bij schade?
  - 31 Is er sprake van totaal verlies van uw auto?
  - 32 Hoe zijn uw accessoires verzekerd?
  - 33 Wat is extra verzekerd?

- Aon Hulpdienst**
- 1 Welke hulp krijgt u bij een verkeersongeluk?
  - 2 Welke hulp krijgt u bij pech?
  - 3 Wat is niet verzekerd?
  - 4 Wat is het eigen risico
  - 5 Wat vergoeden wij maximaal per schade?
  - 6 Bijzonderheden

- Schade inzittenden**
- 1 Wat is verzekerd?
  - 2 Wat vergoeden wij?
  - 3 Valt deze schade ook onder de WA dekking van uw auto?
  - 4 Wat is niet verzekerd?

### Clausuleblad Autoverzekering CL AUT

### Voorwaarden rechtsbijstand Motorrijtuigen OV MRM

## Algemene informatie

### **Wat doet u bij schade?**

Heeft u schade of heeft u schade veroorzaakt? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten. U kunt ons 7 dagen per week, 24 uur per dag bereiken.

### **Voor noodhulp bij een ongeluk of bij pech belt u Aon Hulpdienst;**

Vanuit Nederland 020 592 97 91;

Vanuit het buitenland +31 20 592 97 91;

Het maakt niet uit hoe u bent verzekerd. Wij helpen u in Nederland en in het buitenland.

### **Is er een noodreparatie nodig?**

Soms moet u uw auto bij schade meteen laten repareren, omdat het niet veilig is om door te rijden, of omdat de schade groter wordt als u verder rijdt. U mag deze noodreparaties laten doen tot € 500 inclusief btw als u voor deze schade verzekerd bent. U hoeft niet eerst met ons te overleggen. Stuur de rekening van de noodreparatie naar ons. Een eventueel eigen risico geldt ook bij een noodreparatie.

### **Is uw auto gestolen?**

Geef de diefstal meteen door op [www.stichtingvbv.nl](http://www.stichtingvbv.nl). U doet dan ook automatisch aangifte bij de politie. Bent u in het buitenland? Neem dan direct contact op met Aon Hulpdienst.

### **Meld uw andere schade online**

Via uw online polismap en ga naar schade.

### **Doe altijd direct aangifte bij de politie bij;**

- diefstal van uw auto. Heeft u de schade gemeld bij <http://www.stichtingvbv.nl>? Dan heeft u gelijk aangifte gedaan.
- poging tot diefstal, inbraak, joyriding, verduistering
- vandalisme
- aanrijding door een onbekende dader.

### **Wat zijn de voordelen als u de schade via Aon Schadeservice laat herstellen?**

Als u naar een bij Aon Schade Service aangesloten herstelbedrijf gaat:

- heeft u geen eigen risico (voor jongeren of als u een ander eigen risico gekozen heeft blijft het extra eigen risico van toepassing);
- betalen wij de reparatiekosten direct aan het herstelbedrijf;
- krijgt u altijd de beste service;
- heeft u de haal- en brengservice voor uw auto. Uw beschadigde auto wordt opgehaald en een gratis leenauto wordt bij u neergezet. Als de reparatie klaar is wordt uw auto gebracht en de leenauto weer opgehaald. De brandstofkosten blijven natuurlijk voor uw rekening;
- krijgt u dus een vervangende auto tot de auto is hersteld;
- krijgt u vier jaar garantie op de reparatie;

Dit zijn de voorwaarden van uw autoverzekering. Samen met uw polisblad vormen zij één geheel. U kunt hierin lezen waar u precies voor verzekerd bent en welke regels er gelden.

U bent standaard verzekerd voor aansprakelijkheid en voor hulp bij een ongeval en pech. Ook kunt u voor één of meer aanvullende dekkingen kiezen. Op het polisblad vermelden wij de dekkingen en de verzekerde bedragen die u heeft gekozen. Zo weet u waar u aan toe bent, wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Wij hebben ons uiterste best gedaan om deze voorwaarden zo eenvoudig mogelijk te houden. Heeft u toch nog vragen, neem dan contact op met ons of met uw verzekeringsadviseur van Aon.

### 1 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. Ook mag u van ons verwachten dat we de schade op de juiste manier vaststellen en betalen voor schade die verzekerd is. En dat wij u helpen om uw schade zo snel mogelijk te herstellen.

### 2 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u:

- eerlijk en redelijk bent;
- zich aan de wet houdt;
- ons de juiste informatie geeft;
- bewust en voorzichtig met uw spullen omgaat;
- er alles aan doet om schade te voorkomen of zo klein mogelijk te houden;
- onze aanwijzingen opvolgt;
- niets doet wat onze belangen schaadt;
- ons helpt om de schade snel af te handelen, door zo snel mogelijk alle nodige gegevens en documenten aan ons te geven;
- aangifte doet bij de politie bij een strafbaar feit. Zoals inbraak, diefstal, verduistering, joyriding, vandalisme of schade door een onbekende dader;
- de diefstal van uw auto meteen meldt bij het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VBV). U kunt de diefstal melden via [www.stichtingvbv.nl](http://www.stichtingvbv.nl). Doe dit zo snel mogelijk. Daardoor is de kans dat uw auto teruggevonden wordt groter. Als u een diefstal hier meldt hoeft u geen aangifte te doen bij de politie. Dit gebeurt dan automatisch;
- meldt welke andere verzekeringen de schade misschien dekken;
- alle belangrijke veranderingen zelf aanpast in uw online polismap. Of u geeft deze belangrijke veranderingen aan ons door. In ieder geval als:
  - u verhuist of uw emailadres is veranderd;
  - iemand anders de regelmatige bestuurder wordt;
  - u de auto heeft verkocht of als er sprake is van totaal verlies;
  - u de auto toch anders gebruikt dan u had opgegeven bijvoorbeeld (gedeeltelijk) zakelijk in plaats van particulier;
  - het kenteken op iemand anders naam is gezet;
  - de auto 6 maanden of langer aaneengesloten in het buitenland blijft.

Komt u deze regels niet na en schaadt u onze belangen? Dan hebt u geen recht op een schade-uitkering. Ook kunnen wij uw verzekering opschorten of beëindigen.

### 3 Voor welke auto is deze verzekering?

Deze verzekering is voor de particuliere personenauto of bestelauto die u bij ons heeft verzekerd en waarvan het kenteken op het polisblad staat.

Dat is altijd een auto waarvoor een rijbewijs categorie B nodig is. Bij uw auto hoort ook alles wat de fabrikant op, aan of in uw auto heeft vastgemaakt. Bijvoorbeeld een spoiler maar ook extra's als metallic lak of speciale velgen.

#### Bent u ook verzekerd als u tijdelijk in een vervangende auto rijdt?

Ja, een vervangende auto is ook verzekerd als uw auto bij een dealer of reparateur voor onderhoud, reparatie of een keuring is. Dan verzekeren wij de tijdelijke leenauto voor dezelfde dekking als uw eigen auto. Maar alleen als deze leenauto al niet ergens anders is verzekerd. Deze auto moet wel vergelijkbaar zijn met de verzekerde auto. De nieuwwaarderegeling en aanschafwaarderegeling gelden niet voor de vervangende auto. De Schade Inzittenden dekking geldt in die periode alleen voor de leenauto.

#### **4 Wie zijn verzekerd?**

Deze verzekering geldt voor de personen hieronder.

- U, de verzekeringnemer. Dat is de persoon die de verzekering heeft afgesloten;
- de eigenaar;
- de houder, dat is de persoon die de auto met toestemming van de eigenaar bij zich heeft. Bijvoorbeeld de garage bij een onderhoudsbeurt;
- de regelmatige bestuurder;
- de persoon die met toestemming van de eigenaar de auto bestuurt of erin meerijs (passagier);
- de werkgever van één van de genoemde personen als deze wettelijk aansprakelijk is.

In deze voorwaarden spreken wij deze personen aan met 'u'.

#### **5 Waar bent u verzekerd?**

U bent verzekerd in de landen die op uw groene kaart staan. U heeft geen dekking voor de landen die zijn doorgestreept op de groene kaart.

#### **6 Wanneer begint de verzekering?**

Uw verzekering gaat in op de datum die op de polis staat. U heeft alleen dekking voor gebeurtenissen die tijdens de looptijd van deze verzekering plaatsvinden.

#### **7 Een nieuw voorstel voor uw verzekering**

Een maand voordat uw verzekering stopt, sturen wij u een nieuw voorstel voor uw verzekering. Hierin staat de premie voor het komende jaar. Wilt u niets veranderen? Dan hoeft u niets te doen. U blijft gewoon verzekerd. Uw premie kan wel veranderen. Wilt u uw verzekering wel veranderen? Neem dan contact op met uw adviseur van Aon. U kunt zelf ook wijzigingen aanbrengen in uw online polismap.

#### **8 Wanneer kunt u uw verzekering stoppen?**

Heeft u een nieuwe verzekering bij ons afgesloten via onze website? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd. In die tijd mag u de verzekering vanaf de ingangsdatum stoppen. Heeft u al premie betaald? Dan krijgt u die van ons terug.

Heeft u al langer een verzekering bij ons?

U kunt de verzekering stoppen wanneer u dat wilt. U doet dit in uw Online Polismap. Of u geeft dat door aan uw verzekeringsadviseur. De datum moet altijd in de toekomst liggen. Ligt de datum niet in de toekomst? Dan zetten wij de verzekering stop vanaf de dag dat u ons meldt dat de verzekering moet stoppen. Teveel betaalde premie ontvangt u dan terug vanaf het moment dat de verzekering is gestopt.

#### **9 Wanneer mogen wij de verzekering stopzetten?**

Wij mogen de verzekering stoppen en melden u dat van tevoren schriftelijk of per email:

- als we aan het einde van de verzekeringsperiode besluiten om u geen nieuw voorstel te doen. We laten u dat 2 maanden van tevoren weten;
- als u de premie niet of niet volledig op tijd betaalt. In het artikel over premie (artikel 14) leggen wij u uit wat we dan precies doen;
- als de schadevrije jaren die wij van Roydata ontvangen anders zijn dan de schadevrije jaren die u heeft opgegeven. En als wij volgens deze schadevrije jaren geen verzekering zouden afsluiten;
- als wij de verzekering niet zouden hebben gesloten als u ons meteen de juiste informatie had gegeven;
- als u veel of onduidelijke schades aan ons meldt.  
De verzekering stopt meteen als:
  - u blijvend in het buitenland gaat wonen. Verhuist u binnen de EU? Dan vervalt de verzekering uiterlijk aan het einde van het verzekeringsjaar;
  - uw auto een buitenlands kenteken heeft;
  - er sprake is van technisch totaal verlies van de verzekerde auto. Uw auto is dan zo beschadigd dat deze niet meer veilig kan worden gerepareerd;
  - u geen belang meer bij de verzekering heeft. Bijvoorbeeld bij verkoop of als de auto niet meer op uw naam staat. U moet dit binnen 8 dagen aan ons doorgeven. U blijft anders verantwoordelijk voor de schades die met de auto worden veroorzaakt. Het is dus belangrijk voor u om deze situaties aan ons door te geven.

## 10 Wat doen we als we fraude ontdekken?

Als wij fraude vaststellen dan nemen wij een aantal maatregelen:

- wij stoppen uw verzekering meteen. Wij sturen u dan een brief of een e-mail. Uw verzekering stopt op de dag dat wij deze brief of e-mail versturen;
- schade keren wij niet of voor maar een deel uit;
- wij laten u alle extra kosten terugbetalen die wij voor de behandeling van de schade maken;
- hebben wij de schade al betaald? Dan laten wij u ook de schade terugbetalen;
- wij kunnen aangifte doen bij de politie;
- wij registreren uw gegevens bij de stichting CIS.

Een aantal voorbeelden van fraude zijn:

- u heeft ons met opzet verkeerde informatie gegeven toen u de verzekering afsloot;
- u heeft met opzet gelogen over een schade;
- u heeft ons bedrogen.

## 11 Welke schades vergoeden wij nooit?

Voor alle dekkingen en andere rubrieken vergoeden we nooit:

- schade die ontstaat door een gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering;
- schade die volgens een wet of door een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als u niet bij ons verzekerd was geweest;
- als blijkt dat ons bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade opzettelijk verkeerde informatie is gegeven of als blijkt dat belangrijke informatie is achtergehouden;
- als u of een verzekerde bij de afhandeling van de schademelding niet wilt meewerken en daardoor onze belangen worden geschaad;
- schade die met opzet of roekeloosheid door een verzekerde is veroorzaakt of als u iemand daarvoor toestemming gaf;
- als u aansprakelijk bent alleen omdat u, of iemand namens u, een afspraak heeft gemaakt of een overeenkomst bent aangegaan. Bijvoorbeeld omdat u iets op tijd zou afleveren maar dat door een ongeval niet meer kan.

### Georganiseerd geweld (Molest)

- Wij betalen nooit schade door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd):
- een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties;
- een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet;
- een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land;
- binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land;
- oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is;
- munitie. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep;

Dit zijn de zes vormen van molest. Wat dat precies betekent, staat ook in een tekst van 2 november 1981. De tekst is gedeponereerd bij de Arrondissementsrechtbank in Den Haag. Als er een verschil is tussen de tekst in dit artikel en de gedeponereerde tekst, dan geldt de gedeponereerde tekst.

### Atoomkernreactie

We vergoeden nooit schade door een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie, of radioactiviteit.

### En verder vergoeden we nooit schade:

- door een bestuurder die geen toestemming van u had om met de auto te rijden;
- tijdens het rijden op een circuit, het oefenen voor of deelnemen aan wedstrijden, behendigheidsritten of snelheidsproeven tijdens snelheidswedstrijden of -ritten;
- als de auto niet op uw naam of op de naam van uw inwonende partner stond en dit niet aan ons is doorgegeven;
- als de auto bedrijfsmatig wordt gebruikt en dit niet aan ons is doorgegeven;
- terwijl u de auto anders gebruikt dan u bij de aanvraag heeft opgegeven (bijvoorbeeld wanneer u de auto gebruikt als taxi, voor koeriersdiensten, voor verhuur of leasing, of om rijlessen te geven);
- tijdens het beroepsmatig vervoeren van personen of zaken waarvoor een vergunning nodig is;
- bijvoorbeeld gevaarlijke stoffen;
- terwijl de bestuurder niet bevoegd was om te rijden, bijvoorbeeld omdat de bestuurder geen geldig rijbewijs had of een rijontzegging had. Is uw rijbewijs niet geldig omdat u deze u nog niet heeft verlengd? Dan doen wij geen beroep op deze uitsluiting.

Wij doen hier geen beroep op als u aantoont dat dit buiten uw weten en tegen uw wil is gebeurd en dat u daarvan geen verwijt te maken is.

## **12 Hoe gaan we om met terrorisemeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?**

### **12.1 Wat doen we als er sprake is van terrorisme?**

Wij behandelen schade volgens het Protocol afwikkeling Claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschades (NHT). Daarin staat dat wij schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting, en dergelijke gevallen. De volledige tekst van dit protocol vindt u op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### **12.2 (Inter)nationale wet- en regelgeving**

Wij mogen geen zaken doen met personen, bedrijven, overheden of organisaties die op een (inter)nationale sanctielijst staan. Dat kan bijvoorbeeld een persoon of een organisatie zijn die iets met terrorisme te maken heeft. Komt u, een verzekerde, uw bedrijf of iemand die een belang heeft in uw bedrijf op een (inter)nationale sanctielijst voor? Dan stopt de verzekering vanaf het moment dat die persoon of het bedrijf op de lijst is vermeld. Worden er zaken gedaan met personen, organisaties of overheden die op een sanctielijst voorkomen? Dan stoppen wij direct de verzekering. Wij betalen nooit de (financiële) belangen van personen, overheden en organisaties die wij volgens (inter)nationale wetten en regels niet mogen verzekeren.

## **13 Wanneer verhalen wij een schade?**

### **Op een ander**

Hebben anderen de schade veroorzaakt en hebben wij deze betaald? En moeten zij deze schade volgens de wet betalen? Dan proberen wij hen de schade aan ons te laten terugbetalen.

### **Op een verzekerde**

Was de schade niet verzekerd maar hebben wij deze wel betaald? Ook dan hebben wij het recht om de schade te laten terugbetalen. Bijvoorbeeld als de bestuurder geen geldig rijbewijs had.

## **14 Uw premie**

### **14.1 Wanneer moet de premie door u zijn betaald?**

U betaalt de premie vooruit, uiterlijk op de premievaliddatum. Deze datum vindt u op de acceptgiro of op de factuur. Bij de premie kunnen ook kosten, buitengerechtigde kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting zijn inbegrepen.

Bij automatische incasso stellen wij u op de hoogte van het bedrag dat wij iedere periode van uw rekening afschrijven. Wij doen dat eenmalig als u de verzekering afsluit of wijzigt, en als wij de verzekering verlengen. U bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat.

### **14.2 Wat gebeurt er als u niet (op tijd) betaalt?**

Betaalt u de eerste premie niet binnen 30 dagen? Dan heeft u de verzekering nooit gehad en betalen wij niets bij een eventuele schade. Wij hoeven u hiervoor geen herinnering te sturen.

Betaalt u uw tweede premie of volgende premie niet binnen 30 dagen? Dan sturen wij u een herinnering dat wij de premie niet op tijd hebben ontvangen. Betaalt u de volledige premie niet binnen 15 dagen nadat wij u deze herinnering hebben gestuurd? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag nadat wij de herinnering hebben verstuurd.

Een schade die ontstaat of verergert in deze periode is niet verzekerd. U heeft weer dekking één dag nadat wij uw (achterstallige) betaling hebben ontvangen en geaccepteerd. Als u na onze herinnering(en) nog steeds niet betaalt, dan kunnen wij de verzekering stoppen en de premie laten incasseren. De incassokosten zijn dan voor uw rekening. U blijft altijd verplicht om de premie te betalen.

### **14.3 Wijziging van premie en voorwaarden**

Wij kunnen uw premie en de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Als wij dat doen, hoort u dat uiterlijk een maand van tevoren. Bent u het niet eens met de verandering? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Horen wij niets van u? Dan gaan we ervan uit dat u akkoord gaat met de wijziging(en).

#### 14.4 Hoe berekenen wij de premie?

Bij het berekenen van de premie en het accepteren van het risico houden we in ieder geval rekening met:

- soort brandstof (benzine, diesel, gas, elektrisch, hybride etc.);
- het gewicht van de auto;
- merk, type en bouwjaar;
- het aantal kilometers dat u per jaar rijdt;
- het aantal schadevrije jaren;
- de bonus-malus korting;
- de cataloguswaarde en de eventuele accessoires;
- uw adres of dat van de regelmatige bestuurder.

Geef daarom altijd zo snel mogelijk een wijziging aan ons door!

#### 15 Uw bonus-malus korting en uw schadevrije jaren.

Wij berekenen elk verzekeringsjaar opnieuw uw premie. Wij laten u na elk verzekeringsjaar weten wat uw nieuwe bonus-malustrede wordt, wat uw korting is, hoeveel schadevrije jaren u heeft en hoeveel premie u moet betalen.

In de Bonus Malus tabel vindt u uw nieuwe kortingspercentage.

In de Schadevrije jaren tabel ziet u of uw schadevrije jaren veranderen.

#### Hoe bepalen wij uw bonus-maluskorting?

Wij berekenen elk verzekeringsjaar opnieuw uw premie. Hiervoor gebruiken we ook de bonus-malus tabel.

#### 15.1 Hoe werkt de bonus-malus tabel?

U ziet op uw polis op welke trede van de bonus-malus tabel u begint bij de aanvang van uw verzekering.

- bij elke trede staat hoeveel korting u krijgt op uw premie;
- betalen wij een verzekeringsjaar lang geen schade? Dan gaat u een trede omhoog;
- staat u op trede 20? Dan kunt u geen trede meer omhoog;
- heeft u een schade bij ons gemeld die wij moeten betalen? Dan gaat u een aantal treden omlaag. In de bonus-malustabel ziet u hoeveel treden u dan heeft en wat uw nieuwe kortingspercentage wordt.

Let op: als deze verzekering stopt, begint u bij een nieuwe verzekeraar misschien op een andere plaats in de bonus-malus tabel.

#### Bonus/malustabel

B/M-trede	Kortingspercentage	Toekomstige B/M-trede na een verzekeringsjaar			
		Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schades	Met 3 of meer
20	80	20	15	10	1
19	80	20	14	9	1
18	79	19	13	9	1
17	78	18	12	8	1
16	77	17	11	7	1
15	76	16	10	6	1
14	75	15	10	5	1
13	72,5	14	9	4	1
12	70	13	8	3	1
11	67,5	12	7	2	1
10	65	11	6	1	1
9	60	10	5	1	1
8	55	9	4	1	1
7	50	8	3	1	1
6	45	7	2	1	1
5	35	6	1	1	1
4	25	5	1	1	1
3	15	4	1	1	1
2	5	3	1	1	1
1	25% opslag	2	1	1	1

#### 15.2 No Blame regeling

Dit betekent dat u niet in bonus-malus korting terugvalt. Dat doen we voor u als een schade niet door (mede-) schuld van de bestuurder of een passagier is veroorzaakt. Bijvoorbeeld door vandalisme of beschadiging door een onbekende dader of als de tegenpartij de doorrijdt na een aanrijding.

Let op: u valt wel terug in het aantal schadevrije jaren.

Als een schuldige derde de schade heeft veroorzaakt moet u er wel alles aan doen om dat aan te tonen. Dat doet u bijvoorbeeld door direct aangifte te doen bij de politie.

### 15.3 Hoe werkt de schadevrije jaren tabel?

Hoeveel schadevrije jaren u heeft bepalen we ieder verzekeringsjaar opnieuw. Wij bepalen dit met de schadevrije jaren tabel. Hieronder leest u hoe we dit doen.

De schadevrije jaren tabel werkt als volgt:

- u ziet u op uw polis hoeveel schadevrije jaren u heeft;
- hoeven wij een verzekeringsjaar lang geen schade te betalen? Dan krijgt u er een schadevrij jaar bij;
- moeten wij in een verzekeringsjaar wel schade voor u betalen? Dan verliest u schadevrije jaren. In de schadevrije jaren tabel ziet u hoeveel schadevrije jaren u verliest;
- heeft u meer dan 15 schadevrije jaren? De schadevrije jaren die u hierna opbouwt houden wij wel bij maar bij schade valt u altijd terug naar 10 schadevrije jaren.

#### Tabel schadevrije jaren

##### Aantal schadevrije jaren in het volgend verzekeringsjaar

Aantal schade vrije jaren	zonder schade	met 1 schade	met 2 schades	met 3 schades
15 of meer	+1	10	5	0
14	15	9	4	-1
13	14	8	3	-2
12	13	7	2	-3
11	12	6	1	-4
10	11	5	0	-5
9	10	4	-1	-5
8	9	3	-2	-5
7	8	2	-3	-5
6	7	1	-4	-5
5	6	0	-5	-5
4	5	-1	-5	-5
3	4	-2	-5	-5
2	3	-3	-5	-5
1	2	-4	-5	-5
0	1	-5	-5	-5
-1	0	-5	-5	-5
-2	-1	-5	-5	-5
-3	-2	-5	-5	-5
-4	-3	-5	-5	-5
-5	-4	-5	-5	-5

Als u 4 of meer schades in een jaar veroorzaakt heeft u altijd -5 schadevrije jaren in het volgende verzekeringsjaar.

### 15.4 Bij welke schades valt u niet terug in uw Bonus-Malus korting en uw schadevrije jaren?

Niet elke schade die u claimt heeft gevolgen voor uw Bonus-Malus korting of voor uw schadevrije jaren. Een schadeclaim heeft geen gevolgen voor de Bonus-Malus korting en uw schadevrije jaren als wij:

- een schade betalen die gedekt is op de Beperkt Cascodekking.
- een schade betalen en het hele bedrag is terugbetaald door iemand anders.
- het bedrag moeten betalen alleen omdat dit is afgesproken met een andere verzekeraar. Of als wij het bedrag niet terug kunnen krijgen alleen omdat dit is afgesproken met een andere verzekeraar.
- in de verzekering hebben afgesproken meer aan u te betalen dan de werkelijke schade. En iemand anders de werkelijke schade aan ons terugbetaalt. Bijvoorbeeld uw 6 maanden oude auto is total loss
- door de schuld van een ander. Wij betalen aan u dan de prijs van een nieuwe auto
- (nieuwwaarderegeling). De verzekeraar van de dader betaalt aan ons de (lagere) dagwaarde.
- schade hebben betaald maar deze schade volgens de wet niet helemaal terug kunnen krijgen.
- Bijvoorbeeld op grond van artikel 7:962 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek. Volgens dit artikel kunnen wij een schadevergoeding niet verhalen op bepaalde personen die tot uw familie- of werkkring horen.
- van u het hele schadebedrag terug hebben ontvangen. Bijvoorbeeld omdat dat voor u gunstiger is dan het verliezen van de Bonus-Malus korting. U moet dit wel binnen 12 maanden betalen nadat we u
- hebben gemeld dat we de schade hebben betaald.
- schade of schoonmaakkosten van de bekleding betalen. Als dat komt door het vervoeren van iemand die gewond is.

- betalen voor een aanrijding met een fietser of voetganger. Maar alleen als de verzekerde kan aantonen er niets aan te kunnen doen. Bij dit soort aanrijdingen bent u voor de wet wel aansprakelijk, ook als u er
- niks aan kon doen.
- alleen een bedrag betalen voor de rubrieken Hulp van Aon Hulpdienst, Schade Inzittenden.

### 15.5 Waar worden uw schadevrije jaren bewaard?

In het landelijke systeem Roydata bewaren verzekeraars informatie over autoverzekeringen en schadevrije jaren. Daarin zoeken wij bij het begin van uw verzekering op hoeveel schadevrije jaren u heeft. Staan er voor u geen schadevrije jaren in? Dan gaan wij ervan uit dat u nog geen schadevrije jaren heeft. Is het aantal schadevrije jaren niet juist? Bel dan uw vorige verzekeraar. Die kan dan het juiste aantal schadevrije jaren in Roydata zetten.

### 16 Hoelang heeft u om uw schade te claimen?

Wanneer moet u uw claim indienen?

U moet binnen drie jaar uw claim indienen. Deze termijn begint op de dag nadat u wist of had kunnen weten dat u een claim kunt indienen. Als u uw claim te laat indient, heeft u geen recht op een uitkering.

Hoelang mag u nog reageren als wij een claim afwijzen?

U moet binnen drie jaar melden dat u niet akkoord gaat met onze afwijzing. Deze termijn begint op de dag nadat u wist dat wij uw claim afwijzen. Na drie jaar stopt uw recht op een uitkering.

### 17 Hoe gaan wij om met uw privacy?

De persoonsgegevens die u aan ons verstrekt, worden door ons gebruikt voor het verwerken van uw verzoek om informatie, offertes en financiële producten. Tevens gebruiken wij deze persoonsgegevens om eventueel contact met u op te nemen naar aanleiding van de offerte, voor het tot stand brengen van de verzekering en voor de door ons verleende diensten. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Dit vragen wij ook van andere partijen met wie wij uw gegevens delen. Meer informatie over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens kunt u vinden in ons Privacy Statement op [aonverzekeringen.nl/privacyverklaring](http://aonverzekeringen.nl/privacyverklaring).

Uw gegevens kunnen wij raadplegen en vastleggen bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Zeist. Dit doen wij om een verantwoord beleid te voeren bij acceptatie van verzekeringen. Maar ook om risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Zie voor meer informatie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Daar vindt u ook het privacyreglement van Stichting CIS dat van toepassing is.

### 18 Heeft u een klacht over uw verzekering?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening door Aon of door de verzekeringsmaatschappij, dan kunt u uw klachten en/of suggesties indienen bij de directie van OpGroen Verzekeringen B.V., Admiraliteitskade 62, 3063 ED Rotterdam, Postbus 518, 3000 AM Rotterdam. U kunt de klacht ook via onze website melden: [www.aonverzekeringen.nl](http://www.aonverzekeringen.nl).

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken contact met u op. Met klachten over de dienstverlening door de verzekeringsmaatschappij kunt u uiteraard ook rechtstreeks de directie van de verzekeringsmaatschappij benaderen. Desgewenst kunt u contactgegevens opvragen bij Aon.

De ervaring leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. Mochten wij echter niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klachten terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag telefoon 077 333 8 999, Website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Deze klachtenregeling bij het Kifid staat alleen open voor consumenten, en dus niet voor bedrijven of personen die een beroep uitoefenen.

Aon volgt de uitspraken van het Kifid.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### 19 Wat bedoelen wij met?

#### Aanhangwagen

Een één- of meerassige aanhanger, maar ook een (toer-)caravan of vouwwagen die gekoppeld is aan de auto.

#### Accessoires

Alles wat niet oorspronkelijk tot de uitrusting van de auto hoort, maar later is in- of opgebouwd.

#### Aon Schade Service

Het netwerk van schadeherstellers waar wij mee samenwerken. Zoekt u een hersteller in de buurt? Kijk dan op <https://www.aonverzekeringen.nl/particulier/schade/autoherstelbedrijven-zoeken>.

#### Nieuwwaarde

De prijs van de verzekerde auto naar model, type, uitvoering en opties af fabriek, zoals vermeld in de laatste bekende prijslijst van de fabrikant/importeur.

#### Schade

Wij bieden dekking voor twee soorten schade:

- schade aan personen: letselschade of lichamelijke schade, iemand raakt gewond, wordt ziek of overlijdt. Hieronder valt ook de schade die daarvan het gevolg is.
- schade aan zaken: spullen van anderen gaan kapot of verloren. Hieronder valt ook de schade die daarvan het gevolg is.

**Verzekeringsjaar**

De periode die ligt tussen de ingangsdatum van de verzekering en 12 maanden na deze ingangsdatum. Na deze periode is er weer sprake van een nieuw verzekeringsjaar.

**Wij/ons**

OpGroen Assuradeuren B.V., onderdeel van OpGroen Verzekeringen B.V., is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12049826, statutair gevestigd te Rotterdam en bij de KvK geregistreerd onder nummer 91898374.

**Aansprakelijkheid**

In Nederland moet een auto verzekerd zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Ook als u niet rijdt met uw auto. Deze eisen staan in de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM). Met deze autoverzekering voldoet u aan uw verzekeringsplicht. De Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) regelt ook dat een verzekering aan allerlei eisen moet voldoen. Deze verzekering voldoet aan de eisen van de WAM.

**20 Wat is verzekerd?**

- schade die u toebrengt aan andere personen of zaken met uw auto;
- schade die u toebrengt aan andere personen of zaken met de aan uw auto gekoppelde aanhangwagen, caravan of vouwwagen. Ook als deze wordt losgekoppeld en nog niet veilig buiten het verkeer tot stilstand is gekomen;
- schade aan persoonlijke, particuliere eigendommen van de passagiers. Maar alleen als de auto zelf ook is beschadigd door de gebeurtenis. Zijn deze bezittingen al verzekerd op een andere verzekering? Dan betalen wij alleen het bedrag dat die verzekering niet vergoedt.

**21 Welke bedragen zijn verzekerd?**

- u bent verzekerd voor de bedragen die op uw polisblad staan;
- als wettelijk een hoger maximumbedrag verplicht is, dan bent u verzekerd voor dat wettelijke bedrag (bijvoorbeeld in het buitenland).

**22 Wat is extra verzekerd?**

- Veroorzaakt u met uw auto schade aan een andere motorrijtuig die ook van u is? En is deze schade niet ergens anders verzekerd? Dan vergoeden wij de schade aan dat motorrijtuig als de schade is veroorzaakt door schuld van een verzekerde.
- als u gewonde personen gratis vervoert, betalen wij de schade aan uw bekleding die hierdoor is ontstaan
- wordt uw auto per schip vervoerd en komt het schip in de problemen waarbij er kosten worden gemaakt om het schip en/of de lading veilig te stellen (dit heet averij grosse), dan vergoeden wij uw deel van deze kosten eventueel ook boven het verzekerde bedrag.

**Waarborgsom**

Als u in het buitenland een ernstig ongeluk krijgt, kan de politie voor hun onderzoek uw rijbewijs of uw auto afnemen. Of de politie houdt u enige tijd vast om te onderzoeken of er een straf moet worden opgelegd. De politie, rechter of de overheid van dat land kunnen u dan vragen om tijdelijk een bedrag te betalen. Dat noemen wij een waarborgsom. Wij betalen een waarborgsom tot € 50.000, - voor:

- uw vrijlating;
- het teruggeven van uw rijbewijs;
- het opheffen van de beslaglegging op de auto.

Als de borg vrijkomt, moet u ervoor zorgen dat deze direct aan ons wordt terugbetaald.

**Proceskosten**

Wij betalen de kosten voor juridische ondersteuning als u in een juridische procedure aansprakelijk wordt gesteld. Als het om een strafproces gaat moet u wel eerst met ons overleggen. Deze kosten betalen we ook boven het verzekerde bedrag dat op uw polis staat.

**23 Wat betalen wij niet op de aansprakelijkheidsdekking?**

Naast de uitsluitingen in de Algemene Voorwaarden bent u niet verzekerd of vergoeden wij geen schade die ontstaan is:

- aan de bestuurder zelf;
- aan uw eigen auto of bezittingen;
- tijdens het laden en lossen;
- door iemand die geen toestemming had om met de auto te rijden;
- aan de gekoppelde, losgemaakte of losgeraakte aanhanger of caravan;
- aan lading die u met de auto vervoert. We vergoeden wel de persoonlijke particuliere eigendommen van de passagiers als de auto zelf ook is beschadigd.

**24 Hoe handelen wij een schade af?**

Wij zijn verplicht de schade te vergoeden als u aansprakelijk bent. Tot het bedrag waarvoor u bent verzekerd. Wij kunnen de schade rechtstreeks aan de benadeelden vergoeden of met hun regelen. Hierbij houden wij rekening met uw belangen.

## De Beperkt casco- en de Cascodekking

Heeft u gekozen voor een Beperkt cascodekking of een Cascodekking? Dan staat dat op uw polisblad. Hieronder leest u waar u voor verzekerd bent en wat wij doen bij een schade.

### Algemeen

#### 25 Wie zijn verzekerd?

- u, de verzekeringnemer die bij ons de verzekering heeft afgesloten en
- uw nabestaanden.

#### 26 Hoe regelen wij voor u de schade aan uw auto?

##### 26.1 Laat u de schade via Aon Schade Service herstellen?

Een schadehersteller van Aon Schade Service vindt u op <https://www.aonverzekeringen.nl/particulier/schade/autoherstelbedrijven-zoeken>.

##### Wat zijn de voordelen als u de schade via Aon Schadeservice laat herstellen?

Als u naar een bij Aon Schade Service aangesloten herstelbedrijf gaat:

- heeft u geen eigen risico (voor jongeren of als u een ander eigen risico gekozen heeft blijft het extra eigen risico van toepassing);
- betalen wij de reparatiekosten direct aan het herstelbedrijf;
- krijgt u altijd de beste service;
- heeft u de haal- en brengservice voor uw auto (binnen 35 km van uw woonadres), uw beschadigde auto wordt opgehaald en een gratis leenauto wordt bij u neergezet. Als de reparatie klaar is wordt uw auto gebracht en de leenauto weer opgehaald. De brandstofkosten blijven natuurlijk voor uw rekening;
- krijgt u dus een vervangende auto tot de auto is hersteld;
- krijgt u vier jaar garantie op de reparatie.

##### 26.2 Laat u de schade ergens anders herstellen?

Dan moet u ons de kans geven de schade te laten beoordelen door een expert. Dat doet u in ieder geval als de schade meer dan € 500,- is.

##### 26.3 Hoe stellen wij uw schade vast?

Wij kunnen een expert inschakelen als wij dat nodig vinden. Deze stelt de schade aan uw auto vast. De kosten van de expert zijn voor onze rekening.

##### 26.4 Bent u het niet eens met de schadevaststelling?

Dan kunt u ook zelf een expert inschakelen. Laat dit ons weten. De experts moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. Komen ze tot dezelfde conclusie dan is deze uitkomst bindend voor u. Als de experts het niet eens kunnen worden, benoemen zij samen een derde expert. Die stelt de schade bindend vast. De kosten van de derde expert zijn voor onze rekening. Ook betalen we de redelijke kosten van de door u ingeschakelde expert.

##### 26.5 Was er al sprake van een eerdere schade?

Bij het vaststellen van de schade kunnen wij bestaande beschadigingen die niet gerepareerd zijn in mindering brengen op het schadebedrag.

##### 26.6 Wanneer betalen wij bij totaal verlies en diefstal?

Bij technisch totaalverlies: nadat u de restanten en de accessoires heeft overgedragen aan een door ons aan te wijzen partij en nadat wij de demontageverklaring en de kopie van het vrijwaringsbewijs hebben ontvangen. Bij economisch totaalverlies: nadat u de restanten, de accessoires, alle sleutels en het kentekenbewijs of de kentekencard met de tenaamstellingscode heeft overgedragen aan een door ons aan te wijzen partij.

Bij diefstal of verduistering wachten wij in ieder geval 30 dagen met betalen nadat wij uw schademelding hebben ontvangen. In deze periode kan uw personenauto nog worden teruggevonden. Wij betalen alleen als u ons de eigendomsrechten heeft overgedragen, het kentekenbewijs of de kentekencard met de tenaamstellingscode en alle sleutels aan ons heeft gegeven.

#### 27 Waarvoor bent u niet verzekerd?

- alles wat genoemd is in het hoofdstuk 'Welke schades vergoeden wij nooit?' (artikel 11) en schades die zijn uitgesloten van de WA-dekking;
- schade aan illegale accessoires, bijvoorbeeld een radarverklikker;
- schade aan carrosseriedelen die niet standaard als fabriek-optie worden geleverd en alleen bedoeld zijn om het uiterlijk van de auto te veranderen;
- schade aan onderdelen die het vermogen of koppel van de auto veranderen (tunen, opvoeren);
- geleidelijk werkende invloeden (zoals slijtage, weersinvloeden, bevriezing);

- als de bestuurder;

--

- tijdens het rijden onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen;
  - meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen;
  - een ademtest of een urine- of bloedproef weigert of een rijverbod heeft gekregen voor (on)bepaalde tijd.
- Wij doen hier geen beroep op als u aantoont dat dit buiten uw weten en tegen uw wil is gebeurd en dat u daarvan geen verwijt te maken is.

- schade die ontstaat doordat uw auto minder waard is na schade (waardevermindering);
- schade die ontstaat doordat u uw auto tijdelijk niet kon gebruiken;
- schade door (poging tot) diefstal, inbraak en joyriding als:
  - uw auto niet het juiste alarmsysteem had. Op uw polisblad staat wat het juiste alarmsysteem is.
 

*Als u schade heeft, moet u kunnen aantonen dat uw auto een werkend beveiligingssysteem heeft, als wij daarom vragen. Bijvoorbeeld door een geldig VbV/SCM-certificaat of aankoopnota te laten zien. Als wij een voertuigvolgsysteem vragen als beveiliging moet er een abonnement zijn afgesloten (en in stand worden gehouden) voor de automatische doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale;*
  - uw auto niet goed was afgesloten;
  - u kostbare spullen zichtbaar in uw auto heeft achtergelaten;
  - de autosleutels of autorisatiekaart in de auto lagen;
  - uw autosleutels zijn gestolen en u de sloten niet zo snel mogelijk heeft vervangen.

## Beperkt Casco

### 28 Wat is verzekerd als u de Beperkt Casco dekking heeft gekozen?

Verzekerd is de schade aan uw eigen auto door:

- brand, ontploffing, kortsluiting. Ook als dat door de auto zelf komt;
- diefstal, inbraak en joyriding, of een poging hiertoe;
- oplichting/verduistering;
- breuk of beschadiging van een ruit of andere glazen onderdelen zoals bijvoorbeeld een glazen dak. Met beschadiging worden barsten, sterretjes en putjes bedoeld;
- schade aan uw auto door glasscherven van de autoruit of glazen dak;
- storm (windkracht 7 of hoger);
- blikseminslag;
- hagel;
- natuurrampen zoals een lawine of overstroming;
- botsing met vogels en loslopende dieren en eventueel de gevolgschade hiervan;
- transport per boot, trein of ander vervoermiddel door een professionele vervoerder;
- takelen of slepen door een professionele berger;
- rellen;
- luchtvaartuigen (bijvoorbeeld een vliegtuig of een luchtballon) of voorwerpen die daaruit vallen.

## Casco

### 29 Wat is verzekerd als u de Casco dekking heeft gekozen?

Als u deze dekking heeft gekozen bent u verzekerd voor;

- alle gebeurtenissen die gedekt zijn onder de Beperkt Casco dekking;
- schade veroorzaakt door elke andere van buitenkomende, plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Ook als deze gebeurtenis een gevolg is van een gebrek aan uw auto. De reparatiekosten van het gebrek aan uw auto zelf, betalen we niet.

### 30 Wat vergoeden wij bij een schade en welke eigen risico's heeft u bij schade?

#### 30.1 Kan de schade worden hersteld?

U kunt kiezen om de (ruit-) schade via Aon Schade Service te laten herstellen of bij een ander herstelbedrijf. Als u naar een bij Aon Schade Service aangesloten herstelbedrijf gaat:

- heeft u geen eigen risico (voor jongeren of als u een ander eigen risico gekozen heeft blijft het extra eigen risico van toepassing);
- betalen wij de reparatiekosten direct aan het herstelbedrijf;
- krijgt u altijd de beste service;
- heeft u de haal- en brengservice voor uw auto, uw beschadigde auto wordt opgehaald en een gratis leenauto wordt bij u neergezet. Als de reparatie klaar is wordt uw auto gebracht en de leenauto weer opgehaald; De brandstofkosten blijven natuurlijk voor uw rekening;
- krijgt u een vervangende auto tot de auto is hersteld;
- krijgt u vier jaar garantie op de reparatie.

De bij Aon Schade Service aangesloten (ruit-) herstelbedrijven kunt u vinden op <https://www.aonverzekeringen.nl/particulier/schade/autoherstelbedrijven-zoeken>.

b. Als u naar een ander herstelbedrijf gaat of de schade niet laat repareren:

- heeft u € 500, - eigen risico (als het geen ruitschade is).

c. Bij totaal verlies heeft u geen standaard eigen risico. Wel verminderen we de uitkering met een eventueel eigen risico voor jongeren of een afwijkend eigen risico dat wij met u hebben afgesproken.

### 30.2 Is er sprake van ruitschade?

Wij betalen ruitschade alleen als de ruit ook echt gerepareerd of vervangen is.

Kan de ruit gerepareerd worden (sterretje)? Dan heeft u:

- geen eigen risico als de ruit gerepareerd wordt door een door Aon geselecteerde ruithersteller;
- € 250, - eigen risico als u de ruit ergens ander laat repareren.

Wordt de ruit vervangen? Dan U heeft een eigen risico van:

- € 70, - als de ruit wordt vervangen door een door Aon geselecteerde ruithersteller;
- € 250, - eigen risico als u de ruit ergens ander laat vervangen.

### 30.3 Eigen risico jongeren

Voor bestuurders van 23 jaar of jonger geldt altijd een extra eigen risico van € 250,-. Dit komt dus boven op een eventueel ander eigen risico.

### 30.4 Ander eigen risico

Het kan zijn dat wij met u een ander eigen risico hebben afgesproken. Dat staat dan op uw polisblad.

## 31 Is er sprake van totaal verlies van uw auto?

Wanneer is er sprake van totaal verlies?

- **Technisch totaal verlies:** als de auto technisch gezien niet meer kan worden gerepareerd (bijvoorbeeld bij brand of ernstige vervorming van het chassis);
- **Economisch totaal verlies:** als de reparatiekosten hoger zijn dan 2/3 van de waarde van de auto zoals deze direct voor het ongeval was;
- Als de hele auto is gestolen of verduisterd.

### 31.1 Welke regelingen gelden er bij totaal verlies?

Bij totaal verlies kennen we de:

- Nieuwwaarderegeling, voor auto's die nog geen 15 maanden oud zijn;
- Nieuwwaardegarantie, voor auto's die nog geen 36 maanden oud zijn. En alleen als u deze dekking gekozen heeft en ook op uw polisblad is vermeld;
- Aanschafwaarde garantie; als u de auto niet nieuw heeft gekocht en deze auto nog geen 7 jaar oud is. En alleen als u deze dekking heeft gekozen en dat ook op uw polisblad staat;
- Vervangingswaarde (Bovag + 10%) als geen andere regeling van toepassing is.

### 31.2 Wanneer kunt u gebruikmaken van de Nieuwwaarderegeling (15 maanden)?

- u bent de eerste eigenaar en
- de auto was nieuw in Nederland op de markt gebracht. Het is dus geen auto die ooit is geïmporteerd en
- de auto is Casco verzekerd en
- het verzekerd bedrag is maximaal € 80.000, - en
- uw auto is op het moment van schade nog geen 36 maanden oud en
- de herstellkosten zijn hoger dan 2/3 van de nieuwwaarde.

#### Is uw auto niet ouder dan 15 maanden?

Dan betalen wij de nieuwwaarde van uw auto.

Dat is het bedrag waarvoor u nu dezelfde of een vergelijkbare auto kan kopen. Hiermee houden we rekening met het merk, model, uitvoering, meeverzekerde accessoires en eventuele belastingen.

#### Is uw auto ouder dan 15 maanden maar niet ouder dan 36 maanden?

Dan trekken wij eerst 1,5% af van de nieuwwaarde voor elke maand dat uw auto ouder is dan deze 15 maanden.

De waarde van de restanten en het eigen risico trekken wij van de betaling af. De vergoeding voor de restanten ontvangt u rechtstreeks van het demontagebedrijf. De afleveringskosten vergoeden wij ook.

### 31.3 Wanneer kunt u gebruikmaken van de Nieuwwaarde garantieregeling (36 maanden)?

Als u voor deze extra dekking heeft gekozen en dat ook op uw polisblad staat en

- u bent de eerste eigenaar en
- de auto was nieuw in Nederland op de markt gebracht. Het is dus geen auto die ooit is geïmporteerd de auto is Casco verzekerd en
- uw auto is op het moment van schade nog geen 36 maanden oud en
- de herstellkosten zijn hoger dan 2/3 van de nieuwwaarde.

Dan betalen wij de nieuwwaarde van uw auto. Dat is het bedrag waarvoor u nu dezelfde of een vergelijkbare auto kan kopen. We houden rekening met het merk, model, uitvoering, meeverzekerde accessoires en eventuele belastingen.

De waarde van de restanten en het eigen risico trekken wij van de betaling af. De vergoeding voor de restanten ontvangt u rechtstreeks van het demontagebedrijf. De afleveringskosten vergoeden wij ook

### 31.4 Wanneer kunt u gebruikmaken van de Aanschafwaarderegeling?

- u heeft de auto tweedehands gekocht en binnen 2 maanden na aankoop bij ons verzekerd;
- de auto was op het moment dat u hem kocht nog geen 84 maanden (7 jaar) oud;
- u heeft de auto op het moment van schade nog geen 36 maanden in uw bezit;
- u kunt de originele aankoopnota van een erkend autobedrijf aan ons laten zien. Als dat niet lukt dan gaan we uit van de Vervangingswaarderegeling.

Wij betalen dan het bedrag terug waarvoor u de auto heeft gekocht. De waarde van de restanten en het eigen risico trekken wij van de betaling af. De vergoeding voor de restanten ontvangt u rechtstreeks van het demontagebedrijf. U mag altijd kiezen voor de vervangingswaarde als dat gunstiger voor u is.

### 31.5 De Vervangingswaarderegeling.

Is er sprake van totaal verlies maar zowel de Nieuwwaarderegeling als de Aanschafwaarderegeling zijn niet van toepassing? Dan vergoeden wij de vervangingswaarde. Dit is de waarde van uw auto volgens de ANWB/BOVAG koerslijst (zoals die was op het moment van het ongeval) en daar tellen we 10% bij op. Bij totaal verlies trekken wij de waarde van de restanten en het eigen risico van de betaling af. U ontvangt de vergoeding voor de restanten rechtstreeks van het demontagebedrijf.

### 32 Hoe zijn uw accessoires verzekerd?

Uw accessoires zijn gratis meeverzekerd tot 10% van de cataloguswaarde van de verzekerde auto. Maar niet meer dan € 5.000, -. Heeft u een hoger bedrag opgegeven bij uw aanvraag? Dan bent u verzekerd voor het bedrag dat op het polisblad staat.

Voor accessoires die niet tot de standaarduitrusting van uw auto behoren betalen we het bedrag dat nodig is om deze te vervangen. Dit is de waarde van de accessoires direct voor het ongeval.

Bij totaal verlies van uw auto betalen we de kosten om onbeschadigde accessoires over te bouwen. Maar niet meer dan 10% van de waarde van die accessoires

### Wat betalen we voor elektronische accessoires?

- voor ingebouwde apparatuur die;
  - bij de standaarduitrusting hoort betalen we het bedrag dat nodig is om deze te vervangen;
  - niet bij de standaarduitrusting horen en niet extra is meeverzekerd betalen we maximaal € 450,-
- voor draagbare elektronische apparatuur en geluidsdragers betalen we maximaal € 250, -.per keer en voor alle apparatuur bij elkaar;
- Voor losse navigatiesystemen betalen we maximaal € 500, - per keer.

We betalen alleen bij diefstal als de losse accessoires uit het zicht waren opgeborgen.

### 33 Wat is extra verzekerd?

- u krijgt maximaal 30 dagen lang € 15, - per dag voor elke dag dat u niet over uw auto kan beschikken bij totaal verlies of diefstal van uw auto. En alleen als u geen vervangende auto kiest. In het buitenland kunt u in plaats hiervan kiezen voor vervangend vervoer. Tot maximaal € 450,- en alleen als u dit laat regelen via Aon Hulpdienst;
- zijn uw autosleutels gestolen? Dan betalen wij voor u de nieuwe sleutels, het wijzigen van de sloten en het omcoderen van de startonderbreker. U moet wel direct aangifte bij de politie hebben gedaan. De vergoeding is wel beperkt tot 3% van het verzekerde (beperkt-) casco bedrag;
- wij vergoeden de redelijke kosten die u heeft gemaakt om schade te voorkomen of te verminderen bij een gedekte schade;
- Ook vergoeden wij de redelijke kosten van berging, bewaking of vervoer naar een bij Aon Schade Service aangesloten herstelbedrijf.

## Hulp van Aon Hulpdienst

**Let op: U moet de hulpverlening altijd via de Aon Hulpdienst laten verlopen.**

### 1 Welke hulp krijgt u bij een verkeersongeluk?

**Staat u langs de weg? Aon helpt u direct:**

#### In Nederland

Kunt u door een verkeersongeluk in Nederland niet verder rijden met uw auto? De Aon Hulpdienst helpt u. Het maakt niet uit hoe u bent verzekerd. Wij zorgen altijd voor het vervoer van de bestuurder en de passagiers naar een adres in Nederland. Het adres kiest u zelf. Uw auto brengen wij naar een adres in Nederland. Ook dat kiest u zelf.

#### In het buitenland

Kunt u door een verkeersongeluk in het buitenland niet verder rijden met uw auto?

- Wij zorgen voor het vervoer, berging en stalling van uw voertuig (ook voor de eventuele aanhanger of zijspan) naar de dichtstbijzijnde reparateur, voor reparatie of beoordeling van de schade;
- Is uw auto niet binnen 4 werkdagen te repareren? Dan betalen wij de kosten van het vervoer van uw auto naar een adres in Nederland. Het adres kiest u zelf. Kost het vervoer van uw auto meer dan de waarde van uw auto? Dan betalen wij niet de kosten van het vervoer. U mag de auto achterlaten in het buitenland. De kosten daarvoor betalen wij wel;
- Wij vergoeden, als de auto niet binnen 4 werkdagen gerepareerd kan worden, de terugreiskosten van de bestuurder en inzittenden. Wij vergoeden dan de kosten van:
  - een taxi naar het dichtstbijzijnde treinstation,
  - de trein (2e klasse) naar het treinstation dat het dichtst ligt bij de plaats van bestemming in Nederland,
  - een taxi van het treinstation naar de eindbestemming.
- Bent u in het buitenland en kan de bestuurder niet meer rijden door een verkeersongeluk? En kan of mag niemand anders de auto besturen? Dan zorgen wij voor het vervoer van u, uw auto en de passagiers met hun bagage naar Nederland. U kiest zelf het adres;
- Bent u casco verzekerd? Dan helpen wij u bij het bestellen en verzenden van onderdelen om de auto weer rijklaar te krijgen. De kosten van de onderdelen zelf betalen wij niet.

De service geldt in binnen- en buitenland ook als u niet meer in uw auto verder kan rijden door brand, diefstal of een andere oorzaak van buitenaf (dus geen autopech).

### 2 Welke hulp krijgt u bij Pech?

De Aon Hulpdienst zal naar alle redelijkheid de noodzakelijke hulp zo snel mogelijk verlenen. Dit gebeurt in goed overleg. Het is altijd mogelijk dat overheidsvoorschriften of andere omstandigheden dit onmogelijk maken. Bij hulpverlening hoort u direct wat wij voor u kunnen doen. U hoort zo snel mogelijk van ons of wij kosten vergoeden en hoeveel de vergoeding bedraagt.

- De alarmcentrale kan vragen bepaalde kosten voor te schieten.
- De alarmcentrale is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van anderen.
- Voor vervangend vervoer in het buitenland is het bezit van een creditcard verplicht.

#### a. Wat zijn de bijzonderheden bij de Pechhulp voor het voertuig?

- Wij bieden alleen hulp als uw voertuig niet ouder is dan 25 jaar. Is uw voertuig ouder dan 25 jaar? Dan kan in overleg met de Aon Hulpdienst de terugreis worden georganiseerd. De kosten blijven voor uw rekening.
- Tot zeven keer per jaar is er recht op hulp. Met een maximum van vijf keer in de eigen woonplaats. Er is maximaal twee keer per jaar recht op vervangend vervoer.
- Voor het buitenland geldt een maximum van twee keer hulp per jaar voor transport, stalling, berging en vervangend vervoer.
- De totale massa van het voertuig (personenauto) en gekoppelde (geladen) aanhanger mag niet meer dan 3.500 kg zijn.
- Wij bieden ook hulp voor:
  - het defect raken van de sleutels of het afsluiten van de auto met de sleutels er nog in;
  - het tanken van verkeerde brandstof;
  - één lekke band;
  - een lege accu.
- Wij vergoeden de kosten van transport van het voertuig terug naar Nederland, tot maximaal de waarde van het voertuig en alleen als de reparatie langer duurt dan 2 werkdagen.
- Bij vervangend vervoer zorgen wij voor een huurauto. Binnen Nederland is dit maximaal categorie B en buiten Nederland is dit gelijkwaardig, als dit mogelijk en noodzakelijk is.

- U moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij u opvragen als bewijs.
- U krijgt ook hulp als iemand anders met uw toestemming in het verzekerde voertuig rijdt.

#### **b. Waar bent u verzekerd voor pech?**

- U heeft recht op pechhulp binnen Nederland, ook voor uw woonplaats.
- In het buitenland heeft u recht op pechhulp in de landen waar het Internationaal Verzekerings Bewijs (groene kaart) geldig is, met uitzondering van Iran daar bieden wij nooit dekking. U mag niet langer dan 180 dagen aaneengesloten in het buitenland zijn.

### **2.1 Bij pech in uw woonplaats, is verzekerd:**

#### **Hulp ter plaatse;**

- Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).

#### **Transport**

- Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.

#### **Stalling**

- De kosten van het stallen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.

#### **Vervoer inzittenden**

- Het vervoer van de bestuurder, passagiers en hun bagage naar een adres in Nederland. Meestal gebeurt dit samen met het vervoer van het voertuig.

#### **Vervangend vervoer**

- Is het transport naar de dichtstbijzijnde professionele dienst binnen 25 kilometer? En kan het voertuig niet op dezelfde dag gerepareerd worden? Dan vergoeden wij de kosten van 1 dag vervangend vervoer (maximaal huurklasse B).

### **2.2 Bij pech buiten uw woonplaats, maar binnen Nederland, is verzekerd:**

#### **Hulp ter plaatse**

- Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is). Transport
- Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.

#### **Stalling**

- De kosten van het stallen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.

#### **Vervoer inzittenden**

- Het vervoer van de bestuurder, passagiers en hun bagage naar een adres in Nederland. Meestal gebeurt dit samen met het vervoer van het voertuig.

#### **Vervangend vervoer of hotelkosten.**

Is het transport naar de dichtstbijzijnde professionele dienst binnen 25 kilometer? En kan het voertuig niet binnen 24 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij:

- de kosten van maximaal 2 werkdagen vervangend vervoer (maximaal huurklasse B) of;
- de hotelkosten voor maximaal 1 dag à € 80,- (inclusief btw) per persoon per overnachting.

Dit geldt alleen als terugreizen naar de woonplaats niet mogelijk is. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel.

#### **Voertuig ophalen na reparatie**

Voor het ophalen van het gerepareerde voertuig vergoeden wij voor één persoon de treinkosten (2e klasse).

### **2.3 Bij pech in het buitenland is verzekerd:**

#### **Hulp ter plaatse**

- Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).

#### **Transport**

- Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.

#### **Stallingskosten**

- De kosten van het stallen tot maximaal de periode van 10 werkdagen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.

#### **Vervoer inzittenden**

- Wij regelen het vervoer van u en de passagiers naar de eindbestemming of een adres in Nederland. Dat doen wij in combinatie met het transport van uw auto. Als dat niet mogelijk is vergoeden we de reiskosten naar één adres in Nederland;
  - 1 van het openbaar vervoer of als dat niet mogelijk is,
  - 2 de kosten van een taxi.

### **Vervangend vervoer of hotelkosten of reiskosten**

Kan het voertuig niet binnen 48 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij:

- de kosten van vervangend vervoer voor maximaal 4 werkdagen. Als deze dagen niet voldoende zijn dan kan, in overleg, deze periode worden verlengd tot de voorgenomen verblijfsduur met een maximum van 30 aaneengesloten dagen. En alleen als geen enkele andere verzekering dit verzekert. Of;
- de hotelkosten voor maximaal 2 dagen tot € 80,- (inclusief btw) per persoon per dag. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel. Als in overleg met de alarmcentrale een taxi wordt ingeschakeld, vergoeden wij de kosten tot € 100,- of;
- per trein (2e klasse) naar de eindbestemming of het huisadres in Nederland. Plus de reiskosten naar het dichtstbijzijnde treinstation. Als de treinreis meer dan acht uur duurt mag er gekozen worden voor een vliegticket (Economy class). Kiest u voor vervoer naar de eindbestemming? Dan worden de extra reiskosten vergoed tot maximaal de kosten van de terugreis naar het huisadres in Nederland.

De kosten van een huurauto in het buitenland is altijd op basis van een gelijkwaardige auto. Het recht op vervangend vervoer stopt, in principe, als uw voertuig is gerepareerd.

### **Vervangende chauffeur**

Kan de bestuurder door ziekte of ongeval niet meer rijden? En kan geen van de inzittenden de besturing overnemen? Dan worden de kosten vergoed voor een vervangende chauffeur om door te kunnen rijden naar de eindbestemming of terug te kunnen rijden naar uw woonplaats.

### **Voertuig ophalen na reparatie**

Voor het ophalen van het gerepareerde voertuig vergoeden wij voor één persoon de treinkosten (2e klasse). Als de treinreis meer dan acht uur duurt mag er gekozen worden voor een vliegticket (Economy class). Voor het vervoer met een taxi van het station of van de luchthaven geldt een maximumbedrag van € 100,-

### **Onderdelen**

- Opsturen van onderdelen voor noodzakelijke reparatie.

### **3 Pechhulp voor de aanhanger**

Verzekerd is hulp door onze alarmcentrale als de aanhanger door een mechanisch defect niet meer kan rijden. Onze alarmcentrale regelt de hulp.

#### **Bij pech in Nederland:**

- Noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);
- Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst;
- De kosten van het stallen van de aanhanger, tot vervoer mogelijk is;
- Vervoer van de bagage naar een adres in Nederland.

#### **Bij pech in het buitenland:**

- Noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);
- Opsturen van onderdelen voor noodzakelijke reparatie;
- Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst;
- De kosten van het stallen van de aanhanger tot maximaal 10 werkdagen;
- De kosten van transport van de aanhanger en bagage terug naar Nederland, tot maximaal de waarde van de aanhanger en alleen als de reparatie langer duurt dan 48 uur;
- Kan de aanhanger niet binnen 48 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij de kosten tot maximaal 15 dagen:
  - van een vervangende aanhanger, of;
  - een vervangend verblijf als de aanhanger een caravan of vouwwagen is, of;
  - tot € 80, - per persoon per nacht voor extra verblijfkosten.

Wordt de reis voortgezet met een vervangende aanhanger en wordt de eigen aanhanger tussentijds gerepareerd? Dan kunt u de eigen aanhanger ophalen voor de terugreis. De kosten om de gerepareerde aanhanger naar Nederland te brengen betalen wij niet.

### **Maximum**

- 2 keer hulp per jaar bij pech.

### **Niet verzekerd**

- Hulpverlening en kosten gemaakt zonder toestemming van de alarmcentrale.
- Benodigde onderdelen voor reparatie.
- Slecht onderhouden aanhangers.
- Als de aanhanger niet voldoet aan de wettelijke regels.
- Het transport van de bagage als deze met het trekkende voertuig kan worden meegenomen of als de reis met een vervangende aanhanger kan worden voortgezet.

#### **4 Wat is niet verzekerd op de hulpverlening?**

Niet verzekerd is recht op hulp:

- als de schade ook niet verzekerd zou zijn op de autoverzekering
- als de bestuurder niet rijbevoegd is. Bijvoorbeeld bij geen geldig rijbewijs;
- als de bestuurder
  - tijdens het rijden onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen;
  - meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen;
  - een ademtest of een urine- of bloedproef weigert of een rijverbod heeft gekregen voor (on)bepaalde tijd.
- hulpverlening en kosten die u maakt zonder toestemming van de alarmcentrale;
- hulp die nodig is omdat u nalatig of slordig bent geweest (zoals verwaarlozing, verkeerd gebruik, brandstoftekort, verlies van sleutels e.d.);
- de kosten van de onderdelen die nodig zijn voor de reparatie;
- slecht onderhouden voertuigen en voertuigen die niet voldoen aan de wettelijke eisen (zoals APK goedkeuring);
- als er sprake is van een Kampeerwagen (camper);
- bij hotelkosten worden niet vergoed: de kosten van maaltijden, telefoonkosten en dergelijke;
- bij vervangend vervoer worden niet vergoed: de kosten van de brandstof, tolgelden, parkeergelden, bekeuringen en de extra kosten door het niet op de juiste manier inleveren van de gehuurde auto.

## Schade inzittenden

Deze dekking geldt als u hiervoor heeft gekozen en het ook op het polisblad staat.

### 1 **Wat is verzekerd?**

De schade aan de personen en zaken in uw auto door een verkeersongeval.

Ook bij het in- en uitstappen en onderweg direct buiten de auto zoals bij pech of bij een tankstation.

### 2 **Wat vergoeden wij?**

Wij vergoeden maximaal het bedrag dat u gekozen heeft en op uw polisblad staat.

Dit is ook het bedrag per gebeurtenis voor alle verzekerden samen. Hebben meer verzekerden aanspraak op een uitkering? En is het totaal van alle aanspraken hoger dan het verzekerd bedrag? Dan betalen wij aan iedere verzekerde een uitkering in verhouding tot het maximale verzekerde bedrag.

#### **Geen gordel?**

Droegen de bestuurder of de passagiers geen autogordel? Dan krijgt degene die schade heeft en geen gordel droeg 75% van het schadebedrag.

### 3 **Valt deze schade ook onder de WA dekking van uw auto?**

Dan behandelen we de schade gewoon onder de WA dekking.

### 4 **Wat is niet verzekerd?**

- als een uitsluiting op de autoverzekering van toepassing is;
  - schade aan de auto zelf en de aanhanger die eraan vast zit;
  - schade die is verzekerd door een andere verzekering;
  - als de bestuurder;
    - tijdens het rijden onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen;
    - meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen;
    - een ademtest of een urine- of bloedproef weigert of een rijverbod heeft gekregen voor (on)bepaalde tijd.
- Wij doen hier geen beroep op als u aantoont dat dit buiten uw weten en tegen uw wil is gebeurd en dat u daarvan geen verwijt te maken is.

In uw voorwaarden staan de regels over de verzekering. Met clausules worden deze regels aangepast of aangevuld. De regels in deze clausules gaan altijd voor de regels in de voorwaarden.

Op uw polisblad vindt u of een clausule op u van toepassing is. Hieronder hebben wij voor u de teksten van de clausules op een rij gezet.

### MP002 Cabrioletkap

Heeft uw auto een linnen kap of een kap van een ander zacht materiaal? (dus geen hardtop). Dan heeft u een eigen risico van €450,- per keer voor schade door diefstal, braak, joyriding, brand en vandalisme. Heeft u een hoger eigen risico en staat dat op uw polisblad? Dan geldt dit hogere eigen risico.

### MP003 Leaseauto

1 Boekwaarde bij totaal verlies

Is uw auto volledig Casco verzekerd dan:

- a. Vergoeden we bij operational lease nooit meer dan de boekwaarde bij totaal verlies. Dit is de waarde vlak voor het ongeval zoals die geregistreerd staat bij de leasemaatschappij. Hiervan trekken we de waarde van de restanten af en eventueel ook het eigen risico.
- b. Betalen we bij schade ook de rente of boeterente als het lopende contract wordt afgekocht
- c. Vergoeden we, als de auto op de bedrijfsbalans van uw bedrijf staat, nooit meer dan de boekwaarde bij totaal verlies. Dit is de aanschafwaarde minus de normale gebruikelijke afschrijvingen. Tot de maand van het ongeval. Wij kunnen van u vragen om ons een accountantsverklaring toe te sturen. Van de boekwaarde trekken we de waarde van de restanten af en eventueel ook het eigen risico.

2 U krijgt geen dagvergoeding bij totaal verlies.

3 U krijgt van ons geen vervangend vervoer bij de hulpverlening en ook niet bij reparatie.

### MP009 Alcohol

Wij verzekeren niet de bestuurder (die op het polisblad staat) voor schade tijdens het rijden onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen, of als de bestuurder een ademtest of een urine- of bloedproef weigert of een rijverbod heeft gekregen voor (on)bepaalde tijd.

Als wij toch een schade hebben moeten betalen, bijvoorbeeld omdat dit volgens de wet moest, verhalen we alle schade op de bestuurder.

### MP010 Nachtclausule

U of de bestuurder moeten het motorrijtuig 's nachts, tussen 22.00 uur en 08.00 uur, veilig stallen. In ieder geval als het verzekerde motorrijtuig zich binnen een straal van 1 kilometer van het woonadres bevindt. Het motorrijtuig moet dan in een garage of ruimte zijn gestald die goed is afgesloten en niet voor iedereen toegankelijk is. Wij betalen alleen schade door braak of diefstal aan het motorrijtuig als er sprake is van braakschade aan die ruimte.

### MP015 Eigen risico Diefstal/Inbraak

Dit eigen risico is voor schade door diefstal, verduistering, inbraak of joyriding aan de auto of onderdelen van de auto. Ook als het niet gelukt is om de auto mee te nemen.

### MP020 Uitsluiting diefstaldekking

Wij betalen niet de schade door diefstal, verduistering, inbraak of joyriding aan de auto of van onderdelen van de auto. Ook als het niet gelukt is om de auto mee te nemen.

### MP021 Leeftijd bestuurder

Wij betalen niet als de bestuurder jonger is dan 24 jaar.

Als wij toch een schade hebben moeten betalen, bijvoorbeeld omdat dat volgens de wet moest, verhalen we alle schade op u.

Wij doen hier geen beroep op als u aantoont dat dit buiten uw weten en tegen uw wil is gebeurd en dat u daarvan geen verwijt te maken is.

**MP027 Financiering/lease**

Uw auto is gefinancierd of geleased. Bij totaal verlies van de auto betalen wij aan de financier of de leasemaatschappij. Wij betalen aan u als u een brief heeft van de financier of leasemaatschappij waarin staat dat wij aan u mogen betalen.

Wij betalen aan u of aan de reparateur als de auto schade heeft die gerepareerd kan worden.

Als u de premie niet betaalt of de verzekering wordt gestopt of u wijzigt iets dan geven wij dat door aan de financier of leasemaatschappij.

**MP047 Dekking één bestuurder**

Wij betalen alleen voor schade als de auto wordt bestuurd door de bestuurder die op het polisblad staat.

**MP070 Leidraadclausule**

Voor de waarde van uw motorrijtuig gebruiken we het taxatierapport dat door een deskundige is opgesteld. Dit taxatierapport nemen we als leidraad om de waarde vast te stellen bij een schade. Deze getaxeerde waarde is geen vaste waardebepaling volgens art. 7.960 BW. Het taxatierapport is 3 jaar geldig. Na deze 3 jaar moet er een nieuw taxatierapport worden gemaakt. Is er geen geldig taxatierapport? Dan betalen we de schade op basis van de dagwaarde.

**MP075 Verhoogd eigen risico casco bestuurder**

U heeft een eigen risico van 10% van het schadebedrag maar in ieder geval € 1.000,- als;

- de bestuurder nog geen 30 jaar oud was en/of
- de bestuurder had een rijbewijs in de categorie beginnend bestuurder.

Dit eigen risico geldt niet voor een schade die gedekt is op de Beperkt Casco dekking.

**MP076 2e Gezinsautokorting**

U heeft extra korting gekregen door de 2e Gezinsautoregeling. U heeft geen korting meer als de 2e Gezinsautoregeling niet meer geldig is. Bijvoorbeeld als u de 1e auto niet meer bij ons verzekert.

**MP084 Mechanische diefstalbeveiliging**

Wij betalen niet voor schade door diefstal of joyriding. Wij betalen wel als u uw auto heeft beveiligd met een mechanisch diefstalsysteem. Het beveiligingssysteem moet goedgekeurd zijn door de SCM /VbV. U moet het beveiligingscertificaat en de originele sleutels van het beveiligingssysteem aan ons kunnen laten zien.

### **VBV01 startonderbreker met eigen autorisatie**

#### **Diefstalbeveiliging Startonderbreker**

Uw auto moet voorzien zijn van een startonderbreker (SCM-Klasse 1) dat voldoet aan de normen van SCM (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging). Dit mag ook een af-fabriek startonderbreker zijn.

Als u schade heeft, moet u kunnen aantonen dat uw auto een beveiligingssysteem heeft, als wij daarom vragen. Bijvoorbeeld door een SCM-certificaat of aankoopnota te laten zien. Kunt u dit niet aantonen, dan betalen wij niet als uw auto is gestolen of als u schade heeft door Joyriding.

Is uw auto nog niet voorzien van de gevraagde beveiliging? Dan heeft u vanaf het moment dat het polisblad is uitgegeven 30 dagen de tijd om deze beveiliging te laten installeren. Tijdens deze periode geldt niet de bovengenoemde beperking dat wij u niet betalen als uw auto is gestolen of als u schade heeft door joyriding

### **VBV02 alarmsysteem**

#### **Diefstalbeveiliging Alarmsysteem**

Uw auto moet voorzien zijn van een alarmsysteem (SCM Klasse 2) dat voldoet aan de normen van SCM (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging).

Als u schade heeft, moet u kunnen aantonen dat uw auto een werkend beveiligingssysteem heeft, als wij daarom vragen. Bijvoorbeeld door een SCM-certificaat of aankoopnota te laten zien. Kunt u dit niet aantonen, dan betalen wij niet in de volgende gevallen:

- U heeft schade doordat iemand in de auto heeft ingebroken of probeerde in te breken.
- Iemand heeft de auto gestolen. Of u heeft schade doordat iemand de auto probeerde te stelen.
- U heeft schade doordat iemand zonder toestemming met de auto reed (joyriding).

We betalen alleen als het beveiligingssysteem functioneerde op het moment dat de schade werd veroorzaakt en aan stond.

Is uw auto nog niet voorzien van de gevraagde beveiliging? Dan heeft u vanaf het moment dat het polisblad is uitgegeven 30 dagen de tijd om deze beveiliging te laten installeren. Tijdens deze periode geldt niet de bovengenoemde beperking dat wij u in bepaalde schadegevallen niet betalen.

### **VBV03 alarmsysteem met hellingshoekdetectie**

#### **Diefstalbeveiliging Alarmsysteem met hellingshoekdetectie**

Uw auto moet voorzien zijn van een alarmsysteem met hellingshoekdetectie (SCM klasse 3) dat voldoet aan de normen van SCM (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging).

Als u schade heeft, moet u kunnen aantonen dat uw auto een werkend beveiligingssysteem heeft, als wij daarom vragen. Bijvoorbeeld door een SCM-certificaat of aankoopnota te laten zien. Kunt u dit niet aantonen, dan betalen wij niet in de volgende gevallen:

- U heeft schade doordat iemand in de auto heeft ingebroken of probeerde in te breken.
- Iemand heeft de auto gestolen. Of u heeft schade doordat iemand de auto probeerde te stelen.
- U heeft schade doordat iemand zonder toestemming met de auto reed (joyriding).

We betalen alleen als het beveiligingssysteem functioneerde op het moment dat de schade werd veroorzaakt en aan stond.

Is uw auto nog niet voorzien van de gevraagde beveiliging? Dan heeft u vanaf het moment dat het polisblad is uitgegeven 30 dagen de tijd om deze beveiliging te laten installeren. Tijdens deze periode geldt niet de bovengenoemde beperking dat wij u in bepaalde schadegevallen niet betalen.

### **VBV04 voertuigvolgsysteem**

#### **Diefstalbeveiliging Startonderbreker aangevuld met Voertuigvolgsysteem**

Uw auto moet voorzien zijn van startonderbreker (SCM-Klasse 1) dat voldoet aan de normen van SCM (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging). Dit mag ook een af-fabriek startonderbreker zijn.

Daarnaast moet het systeem zijn aangevuld met een voertuigvolgsysteem of voertuigvolgsysteem met jamming-detectie (SCM-Klasse 4/5).

Als u schade heeft, moet u kunnen aantonen dat uw auto een werkend beveiligingssysteem heeft, als wij daarom vragen. Bijvoorbeeld door een SCM-certificaat of aankoopnota te laten zien. Kunt u dit niet aantonen, dan betalen wij niet in de volgende gevallen:

- U heeft schade doordat iemand in de auto heeft ingebroken of probeerde in te breken.
- Iemand heeft de auto gestolen. Of u heeft schade doordat iemand de auto probeerde te stelen.
- U heeft schade doordat iemand zonder toestemming met de auto reed (joyriding).

Abonnement voor het automatisch doormelden naar een alarmcentrale:

Voor het voertuigvolgsysteem moet er een abonnement zijn afgesloten (en in stand worden gehouden) voor de automatische doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale. Bij diefstal van uw auto krijgt u minder of niets als:

- Er geen abonnement is afgesloten voor het doormelden;
- Doormelden niet kan plaatsvinden door een, misschien tijdelijk, ontbreken van de dienstverlening van het abonnement dan wel voortijdige beëindiging van dit abonnement.

Deze beperking geldt ook in het geval dat doormelding niet heeft kunnen plaatsvinden door het ontbreken van of voortijdige beëindiging van het abonnement voor de doormelding met de GSM-netwerkprovider.

Niet zorgvuldig omgaan met de elektronische autorisatiekaart:

Als het voertuigvolgsysteem is uitgerust met een zogenaamde elektronische autorisatiekaart, hebben wij het recht om niet of minder te betalen als u onzorgvuldig bent omgegaan met deze kaart en deze niet aan ons kan overhandigen. Dit kan zijn:

- Het onbeheerd achterlaten van de kaart in uw auto

Is uw auto nog niet voorzien van de gevraagde beveiliging? Dan heeft u vanaf het moment dat het polisblad is uitgegeven 30 dagen de tijd om deze beveiliging te laten installeren. Tijdens deze periode geldt niet de bovengenoemde beperking dat wij u in bepaalde schadegevallen niet betalen.

## **VBV05 Alarmsysteem en voertuigvolgsysteem**

### **Diefstalbeveiliging Alarmsysteem met hellingshoekdetectie aangevuld met Voertuigvolgsysteem**

Uw auto moet voorzien zijn van een alarmsysteem met hellingshoekdetectie (SCM klasse 3) dat voldoet aan de normen van SCM (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging). Daarnaast moet het systeem zijn aangevuld met een voertuigvolgsysteem of voertuigvolgsysteem met jamming-detectie (SCM-Klasse 4/5).

Als u schade heeft, moet u kunnen aantonen dat uw auto een werkend beveiligingssysteem heeft, als wij daarom vragen. Bijvoorbeeld door een SCM-certificaat of aankoopnota te laten zien. Kunt u dit niet aantonen, dan betalen wij niet in de volgende gevallen:

- U heeft schade doordat iemand in de auto heeft ingebroken of probeerde in te breken.
- Iemand heeft de auto gestolen. Of u heeft schade doordat iemand de auto probeerde te stelen.
- U heeft schade doordat iemand zonder toestemming met de auto reed (joyriding).

Abonnement voor het automatisch doormelden naar een alarmcentrale:

Voor het voertuigvolgsysteem moet er een abonnement zijn afgesloten (en in stand worden gehouden) voor de automatische doormelding naar een (particuliere) alarmcentrale. Bij diefstal van uw auto krijgt u minder of niets als:

- Er geen abonnement is afgesloten voor het doormelden;
- Doormelden niet kan plaatsvinden door een, misschien tijdelijk, ontbreken van de dienstverlening van het abonnement dan wel voortijdige beëindiging van dit abonnement.

Deze beperking geldt ook in het geval dat doormelding niet heeft kunnen plaatsvinden door het ontbreken van of voortijdige beëindiging van het abonnement voor de doormelding met de GSM-netwerkprovider.

Niet zorgvuldig omgaan met de elektronische autorisatiekaart:

Als het voertuigvolgsysteem is uitgerust met een zogenaamde elektronische autorisatiekaart, hebben wij het recht om niet of minder te betalen als u onzorgvuldig bent omgegaan met deze kaart en deze niet aan ons kan overhandigen. Dit kan zijn:

- Het onbeheerd achterlaten van de kaart in uw auto

Is uw auto nog niet voorzien van de gevraagde beveiliging? Dan heeft u vanaf het moment dat het polisblad is uitgegeven 30 dagen de tijd om deze beveiliging te laten installeren. Tijdens deze periode geldt niet de bovengenoemde beperking dat wij u in bepaalde schadegevallen niet betalen

- 1 Algemeen**
  - 1.1 Informatie
  - 1.2 Welke voorwaarden gelden?
  - 1.3 Wat bedoelen wij met?
- 2 Verzekering**
  - 2.1 Wie is verzekerd?
  - 2.2 Wanneer bent u verzekerd?
  - 2.3 Waar bent u verzekerd?
  - 2.4 Wat is het minimum bedrag?
  - 2.5 Gebeurtenis binnen de verzekeringsduur
  - 2.6 Wat als u bij de verzekeringsaanvraag denkt dat u juridische hulp nodig heeft?
  - 2.7 Nog geen geschil maar wel advies nodig?
  - 2.8 Welke kosten zijn verzekerd?
  - 2.9 Welk kosten worden nog meer vergoed?
  - 2.10 Wat is niet verzekerd?
  - 2.11 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?
- 3 Juridische hulp**
  - 3.1 Wat verwacht de verzekeraar van u als u een geschil heeft?
  - 3.2 Wat mag u van de verzekeraar verwachten?
  - 3.3 Redelijke kans op succes
  - 3.4 Verhouding belang en kosten
  - 3.5 Behandeling van uw zaak
- 4 Overig**
  - 4.1 Wat als u het niet eens bent met over de aanpak van uw geschil?
  - 4.2 Wat gebeurt er als uw tegenpartij ook hulp krijgt van de verzekeraar?
  - 4.3 Wat gebeurt er bij een gedeeltelijk dekking of bij meer belanghebbenden?
  - 4.4 Een buitenlandse overheid verlangt een waarborgsom van u
  - 4.5 Aanpassing van premie en voorwaarden
  - 4.6 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw geschil?

## 1 Algemeen

### 1.1 Informatie

#### 1.1.1 Wilt u juridisch advies of een verzoek om rechtsbijstand aanmelden?

Hebt u een geschil? Neem dan zo snel mogelijk contact op met de juridische adviesdesk van uw rechtsbijstandverzekeraar.

Stuur direct de documenten mee die over het geschil gaan. Als u het geschil via de website aanmeldt, scan de documenten dan en stuur ze als bijlage mee. En vermeld daarbij altijd uw polisnummer.

#### 1.1.2 Altijd hulp, ook als een geschil niet verzekerd is!

Via de juridische adviesdesk kunt u altijd kosteloos advies of begeleiding krijgen voor het zelf oplossen van uw probleem. Ook als het geschil niet verzekerd is. Wilt u liever iemand die de zaak voor u in behandeling neemt en die namens u communiceert en voor u optreedt (in of buiten een procedure)? Dan kunt u tegen een zeer gunstig tarief de behandeling van uw zaak overdragen aan de verzekeraar.

### 1.2 Welke voorwaarden gelden?

De Bijzondere Voorwaarden vormen samen met de clausules op uw polis en de Algemene Voorwaarden de basis voor uw verzekering.

### 1.3 Wat bedoelen wij met?

#### Juridische Adviesdesk

De algemene intake en adviesbalie die u (preventief) juridisch advies geeft en u begeleidt bij de melding van uw geschil en eventuele verdere juridische ondersteuning biedt

### **Motorrijtuig**

- a. Het voertuig dat op uw polisblad staat, inclusief de tot de standaarduitrusting behorende onderdelen en gereedschappen;
- b. De daaraan gekoppelde caravan of aanhanger;
- c. Een vervangend en gelijkwaardig motorrijtuig dat u gebruikt als het verzekerde motorrijtuig weg is voor reparatie, revisie of onderhoud.

### **Rechtsbijstand/ Juridische hulp**

Van uw rechtsbijstandverzekeraar krijgt u juridische hulp. U krijgt deze hulp van de juridische specialisten die in dienst zijn van de rechtsbijstandverzekeraar.

Uw juridische specialist:

- a. adviseert u over uw rechtspositie en uw juridische mogelijkheden;
- b. treedt voor en namens u op en staat u bij als u met iemand een geschil hebt. Ook verdedigt hij u tegen de eisen van deze partij;
- c. maakt voor u een verzoekschrift of bezwaarschrift als de zaak aan een rechter moet worden voorgelegd. En hij verdedigt dan het verzoek- of bezwaarschrift;
- d. schakelt namens u een advocaat in als u die nodig hebt om u bij de rechter bij te staan;
- e. betaalt de kosten van de rechtshulpverlening of schiet deze voor;
- f. zorgt ervoor dat de tegenpartij zich houdt aan de uitspraken die een rechter in dit geschil heeft gedaan.

### **(Rechtsbijstand)Verzekeraar**

De verzekeraar die op uw polis is genoemd en die belast is met de uitvoering: het verlenen van rechtsbijstand en het vergoeden van kosten. In deze voorwaarden gebruiken we zowel rechtsbijstandverzekeraar als verzekeraar.

### **Verzekerden**

- a. U, de verzekeringnemer;
- b. De gemachtigde bestuurder of passagier van het verzekerde motorrijtuig
- c. De nabestaanden van deze personen. Maar alleen de nabestaanden voor wie u een erkende zorg- of onderhoudsplicht hebt. Zij krijgen dan juridische hulp als het overlijden te maken heeft met een gebeurtenis die verzekerd is. Maar alleen voor het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.

De personen die zijn meeverzekerd hebben voor deze rechtsbijstandverzekering dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf.

## **2 Verzekering**

### **2.1 Wie is verzekerd?**

De verzekerden.

In deze voorwaarden worden alle verzekerden aangesproken met u.

### **2.2 Wanneer bent u verzekerd?**

U bent verzekerd als u :

- a. deelneemt aan het verkeer met het verzekerde motorrijtuig;
- b. als eigenaar van het verzekerde motorrijtuig in een geschil betrokken raakt over bijvoorbeeld de aan- of verkoop, verzekering of reparatie van uw motorrijtuig.

### **2.3 Waar bent u verzekerd?**

- a. U bent verzekerd in de hele wereld voor:
  - het verhalen van schade;
  - strafzaken.
- b. In alle landen waarvoor het afgegeven Internationaal Motorrijtuigenbewijs (de groene kaart) geldig is bent u verzekerd voor :
  - geschillen over reparatie- of sleepwerkzaamheden van het verzekerde voertuig.
  - geschillen uit vervoersovereenkomst.
- c. Voor alle andere gevallen is het verzekeringsgebied Europa.

U bent verzekerd als uw zaak aan de rechter van één van de landen uit het verzekeringsgebied kan worden voorgelegd en het recht van dat betreffende land van toepassing is.

### **2.4 Wat is het minimum belang?**

Hebt u een geschil over een contract dat u met een ander hebt afgesloten? Dan krijgt u alleen juridische hulp als uw belang minstens € 175,- bedraagt

## **2.5 Gebeurtenis binnen de verzekeringsduur**

U krijgt juridische hulp, als u verzekerd bent op het moment dat het geschil ontstond. De feiten die direct hebben geleid tot dit geschil moeten ook hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. U moet uw verzoek om hulp indienen gedurende de looptijd van deze verzekering.

## **2.6 Wat als u bij de verzekeringsaanvraag denkt dat u juridische hulp nodig heeft?**

U krijgt alleen hulp als u, toen u de verzekering sloot, nog niet wist (of kon weten) dat u juridische hulp nodig zou hebben. Bij twijfel is het aan u om aan te tonen dat u dat nog niet wist (of kon weten).

## **2.7 Nog geen geschil, maar wel advies nodig?**

Denkt u dat u een geschil krijgt waarvoor u juridische hulp nodig hebt? En gaat dit over iets dat binnen deze verzekering valt? Dan kunt u hierover telefonisch advies aan de verzekeraar vragen.

## **2.8 Welke kosten zijn verzekerd?**

### **2.8.1 Interne kosten**

De kosten voor juridische hulp van deskundigen in dienst van de verzekeraar zijn interne kosten. De interne kosten komen onbepaald voor rekening van de verzekeraar. Ook als de deskundigen van de verzekeraar u bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.

### **2.8.2 Externe kosten**

De verzekeraar betaalt ook andere kosten die volgens de verzekeraar nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw geschil. Deze kosten zijn externe kosten. De kosten moeten redelijk en noodzakelijk zijn. En de verzekeraar betaalt nooit meer dan de onderstaande maximumbedragen.

De externe kosten worden als volgt vergoed:

- a. onbepaald, binnen Europa of één van de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee, als er sprake is van:
  - het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan;
  - een strafzaak;
- b. tot maximaal € 10.000,- als de gebeurtenis heeft plaatsgevonden buiten Europa of één van de niet-Europese landen die aan de Middellandse Zee liggen;
- c. tot maximaal € 60.000,- voor alle overige gebeurtenissen binnen Europa of één van de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee.

### **2.8.3 Gerechtelijke of administratieve procedures**

Voor sommige procedures gelden, als onderdeel van het externe kostenmaximum, maximale vergoedingen per procedure. Namelijk voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld.

De verzekeraar betaalt, als onderdeel van het externe kosten maximum, voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure maximaal per procedure € 5.000,-.

Dit bedrag is exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen? Dan betaalt de verzekeraar ook de btw over maximaal dit bedrag.

U betaalt een eigen risico van € 250,-. Dat geldt niet als het volgens de wet- en regelgeving verplicht is om voor die procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging).

## **2.9 Welke kosten worden nog meer vergoed?**

Andere kosten die voor rekening van de verzekeraar komen zijn:

- a. griffierechten;
- b. kosten van een professionele en onafhankelijke geschilbemiddelaar (mediator) die de verzekeraar voor u heeft ingeschakeld. Alleen uw deel van de kosten worden vergoed, niet het deel van de tegenpartij;
- c. kosten van externe deskundigen die de verzekeraar inschakelt om bewijs te leveren of de oorzaak of hoogte van schade vast te stellen;
- d. kosten van getuigen en deskundigen die door de rechter zijn opgeroepen, maar alleen als de rechter deze kosten aan u heeft toegewezen;
- e. gerechtelijke kosten van de tegenpartij, als de rechter heeft bepaald dat u deze moet betalen;
- f. uw reis- en verblijfkosten als deze volgens de verzekeraar nodig zijn in een geschil waarbij de verzekeraar u helpt en u bij een buitenlandse rechter moet komen;
- g. kosten van gerechtsdeurwaarders;
- h. kosten die u maakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren (tot maximaal vijf jaar na de uitspraak);

Heeft een ander u schade toegebracht? En is het waarschijnlijk dat hij of zij minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? Dan vergoedt de verzekeraar u in zo'n geval maximaal € 12.500,-. Het moet dan wel vast staan dat u recht hebt op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen;

Maakt de verzekeraar kosten bij het verlenen van hulp? En kunt u die kosten van iemand anders of van een andere verzekering terugkrijgen? Dan schiet de verzekeraar deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering vergoed krijgt, moet u dit bedrag aan de verzekeraar terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan u worden betaald.

## **2.10 Wat is niet verzekerd?**

De volgende kosten komen voor uw eigen rekening:

- a. kosten die de tegenpartij heeft gemaakt bij het innen van een vordering op u;
- b. kosten die u op een andere manier vergoed kunt krijgen. De Wet op de Rechtsbijstand wordt voor de beoordeling hiervan niet meegenomen;
- c. de btw, als u die kunt verrekenen;
- d. een aan u opgelegde boete, geldstraf en dwangsom;
- e. de externe kosten die het maximale bedrag te boven gaan.

## **2.11 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?**

- a. Als u het geschil zo laat meldt, dat de behandeling van de zaak voor de verzekeraar aantoonbaar moeilijker of duurder is geworden; De verzekeraar mag de hulp ook stopzetten als u deze op een andere manier benadeelt, bijvoorbeeld als u bewust foute of onvolledige informatie geeft;
- b. Als u zonder toestemming van de verzekeraar iemand opdracht voor behandeling van de zaak heeft gegeven;
- c. Bent u in een strafzaak betrokken waarbij u bewust de wet hebt overtreden, of waarbij u het verwijt krijgt dat u opzettelijk een misdrijf hebt gepleegd? Dan krijgt u geen hulp. Blijkt aan het einde van de strafzaak dat u niet opzettelijk of bewust hebt gehandeld? Dan betaalt de verzekeraar alsnog de door u in die strafzaak gemaakte kosten tot maximaal het kostenmaximum. Die kosten moeten dan wel noodzakelijk zijn gemaakt en ook redelijk zijn
- d. Als u een voertuig hebt bestuurd zonder dat u daarvoor bevoegd was. Deze uitsluiting geldt niet als in een strafzaak de vervolging geen betrekking heeft op het onbevoegd besturen of als u niet wist of kon weten dat de bestuurder niet bevoegd was;
- e. Bij een geschil over de aankoop van een tweedehands motorrijtuigen zonder BOVAG-garantie of garantie van een officiële dealer;
- f. Als een vervoermiddel bedrijfsmatig wordt geëxploiteerd, bijvoorbeeld door het te verhuren of te gebruiken als taxi of lesvoertuig;
- g. U opzettelijk schade hebt toegebracht en de behoefte aan rechtsbijstand een beoogd of voorspelbaar gevolg is van uw handelen of nalaten;
- h. Als het om een geschil gaat, waarbij u eerst geen partij was, maar inmiddels wel, bijvoorbeeld doordat een vordering aan u wordt overgedragen, een borgstelling, regres of een erfenis;
- i. Als tussen u en de verzekeraar een geschil is ontstaan over de uitleg en/of uitvoering van deze rechtsbijstandsovereenkomst.

# **3 Juridische hulp**

## **3.1 Wat verwacht de verzekeraar van u als u een geschil hebt?**

Hebt u juridische hulp nodig en wilt u gebruik maken van uw verzekering? Dan moet u zo snel mogelijk contact met de verzekeraar opnemen. Dan kan de verzekeraar u zo goed mogelijk helpen. Ook kan voorkomen worden dat het geschil groter of ingewikkelder wordt.

Ook moet u de verzekeraar in de gelegenheid stellen om te proberen het geschil met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw medewerking verlenen.

Verder verwacht de verzekeraar dat u goed meewerkt met uw juridische specialist. En/of met de externe deskundige die is ingeschakeld en die voor u aan het werk gaat. Dit houdt in dat u:

- a. het geschil duidelijk omschrijft en daarbij aangeeft wat u wilt bereiken;
- b. alle informatie en documenten geeft die van belang zijn. De informatie die u geeft moet juist zijn;
- c. toestemming geeft dat de verzekeraar informatie over uw zaak krijgt van een externe deskundige (zoals advocaten en artsen) of mag inzien;

- d. de omvang van het geschil en uw (financieel) belang daarin aantoont, als de verzekeraar u daarom vraagt. Dat kan met een rapport van een externe deskundige. In dit rapport moet staan wie het geschil heeft veroorzaakt, waar het geschil door komt en wat hiervan voor u de financiële gevolgen zijn. Blijkt uit het rapport duidelijk dat u een geschil hebt? Dan vergoedt de verzekeraar de redelijke kosten van de door u ingeschakelde externe deskundige. Blijkt dat niet uit het rapport? Dan moet u de kosten zelf betalen;
- e. meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden;
- f. meewerkt om de kosten van rechtsbijstand op een ander te verhalen;
- g. zich correct opstelt tegenover de tegenpartij, de medewerkers van de verzekeraar en anderen die de verzekeraar heeft ingeschakeld;
- h. niets doet wat nadelig is of kan zijn voor de rechtshulpverlening of voor de belangen van de verzekeraar. U mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de inspanningen of kosten van de verzekeraar in uw geschil onnodig groter worden.

### **3.2 Wat mag u van de verzekeraar verwachten?**

- a. De juridisch specialisten geven u deskundige juridische hulp;
- b. De juridisch specialisten houden zich aan de Gedragscode Rechtshulpverlening van de verzekeraar;
- c. De verzekeraar is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en leeft de Gedragscode Verzekeraars na;
- d. De verzekeraar houdt zich ook aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars;
- e. De verzekeraar regelt de kwestie proactief en zo snel mogelijk voor u.

### **3.3 Redelijke kans op succes**

Vindt de verzekeraar dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag de verzekeraar de hulp stopzetten.

### **3.4 Verhouding belang en kosten**

In plaats van hulp mag de verzekeraar u ook een bedrag betalen. Dat doet de verzekeraar alleen als de kosten van hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. De verzekeraar betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen.

### **3.5 Behandeling van uw zaak**

#### **3.5.1 Behandeling door een deskundige**

Uitgangspunt is dat één van de deskundige medewerkers van de verzekeraar de rechtshulp verleent. Deze medewerker treedt namens u op tegenover de betrokken personen en organisaties en onderhandelt voor u met de tegenpartij. Als dat nodig is start hij een gerechtelijke procedure. Het is voor de verzekeraar van belang zo vroeg mogelijk uw zaak zelf te kunnen beoordelen en behandelen.

#### **3.5.2 Inschakelen van externe deskundigen**

Als de verzekeraar dit nodig vindt, kan deze een deskundige inschakelen die niet bij de verzekeraar in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen de verzekeraar mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.

#### **3.5.3 Zelf een rechtshulpverlener kiezen**

Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van de verzekeraar die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij de verzekeraar in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen we een externe rechtshulpverlener. Ook als de partij waarmee u een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van de verzekeraar, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen.

#### **3.5.4 Regels bij het inschakelen van externe deskundigen**

- a. De verzekeraar beslist of het nodig is om een externe deskundige in te schakelen bij de behandeling van uw conflict;
- b. De verzekeraar overlegt altijd eerst met u voordat de verzekeraar de opdracht geeft aan een externe deskundige;
- c. U mag niet zelf een externe deskundige een opdracht geven. De verzekeraar geeft de opdracht aan de externe deskundige altijd namens u. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan de verzekeraar doordat u deze verzekering hebt afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken;
- d. Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe deskundige? Dat hoeft de verzekeraar niet toe te staan. Ook hoeft de verzekeraar in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht te geven;
- e. Is er een deskundige ingeschakeld die niet in dienst is van de verzekeraar? Dan blijft de rol van de verzekeraar beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de polisvoorwaarden van deze verzekering. De verzekeraar heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw conflict. De

- verzekeraar is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe deskundige.
- f. Als vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is bij een zaak voor een Nederlandse rechter, dan moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
  - g. Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

## **4 Overig**

### **4.1 Wat als u het niet eens bent over de aanpak van uw geschil?**

U en de juridisch specialist kunnen van mening verschillen over de regeling van het conflict dat u bij de verzekeraar gemeld hebt, namelijk:

- a. over de vraag of uw zaak haalbaar is; of
- b. over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.

U moet zo'n meningsverschil bespreken met uw juridisch specialist. Wordt u het samen niet eens? Dan kunt u de verzekeraar vragen om de geschillenregeling toe te passen.

#### **4.1.1 Wat houdt het in als de verzekeraar de geschillenregeling toepast?**

- a. Dit betekent dat de verzekeraar de juridische zienswijze van uw specialist voorlegt aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van uw conflict. U mag die advocaat zelf kiezen. De verzekeraar geeft de opdracht aan de advocaat namens u. U mag dus niet zelf een opdracht aan een advocaat geven voor een onafhankelijk oordeel.
- b. De verzekeraar betaalt de kosten van de advocaat nadat de verzekeraar de opdracht heeft gegeven. De verzekeraar betaalt alleen voor zover deze kosten echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat de verzekeraar maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).
- c. De advocaat brengt alleen een oordeel uit en neemt de behandeling van de zaak niet over. De verzekeraar volgt het oordeel van de advocaat op. De verzekeraar is niet verplicht om de behandeling van de zaak na het oordeel van de advocaat over te dragen aan een deskundige die niet in dienst is van de verzekeraar.
- d. Heeft de verzekeraar de geschillenregeling toegepast, maar was u het niet eens met het oordeel van de advocaat? En hebt u de zaak toen op eigen kosten buiten de verzekeraar om laten behandelen? Dan vergoedt de verzekeraar de kosten van deze behandeling. Maar alleen als blijkt dat u bij uw conflict in het gelijk bent gesteld. En als een externe rechtshulpverlener uw conflict heeft behandeld. De verzekeraar betaalt alleen de noodzakelijke en redelijke kosten. Daarbij gelden ook het externe kostenmaximum en de maximale vergoeding voor de behandelkosten die voor dit conflict gelden. Deze staan in deze polisvoorwaarden.
- e. De verzekeraar kan besluiten de behandeling over te dragen aan een externe rechtshulpverlener. Maar dan mag dit niet de advocaat zijn die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven. En ook niet een advocaat of andere deskundige die bij hetzelfde kantoor werkt als de advocaat die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven.
- f. Hebt u een meningsverschil met een advocaat of andere deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

### **4.2 Wat gebeurt er als uw tegenpartij ook hulp krijgt van de verzekeraar?**

- a. Krijgt uw tegenpartij ook hulp van de verzekeraar? Dan hebt u recht op verdere hulp door een externe rechtshulpverlener. U mag deze zelf kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit. Alleen de verzekeraar mag deze rechtshulpverlener namens u inschakelen. U mag de externe rechtshulpverlener dus niet zelf een opdracht geven. Als deze rechtshulpverlener u in dit geval bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure, vergoedt de verzekeraar de kosten tot maximaal het kostenmaximum.
- b. Is naast uzelf ook uw tegenpartij verzekerd op uw verzekering? Dan geeft de verzekeraar alleen aan uzelf hulp. Zijn naast uzelf beide personen die een conflict met elkaar hebben verzekerd op uw verzekering? Dan verleent de verzekeraar alleen hulp aan de persoon die u aanwijst. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van de verzekeraar.

### **4.3 Wat gebeurt er bij een gedeeltelijke dekking of bij meer belanghebbenden?**

- a. Het kan voorkomen dat het door u gemelde geschil slechts gedeeltelijk verzekerd is. Dan vergoedt de verzekeraar alleen het gedekte deel van de kosten.
- b. Zijn er meerdere personen bij het geschil betrokken met hetzelfde belang? Dan wilt u misschien samen actie ondernemen. De verzekeraar kan u toestemming geven om met die anderen één externe deskundige in te schakelen. Die deskundige geeft dan hulp aan alle betrokkenen. De verzekeraar vergoedt uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige. Dit deel stelt de verzekeraar vast door de totale kosten van de deskundige te delen door het totaal aantal belanghebbenden.

### **4.4 Een buitenlandse overheid verlangt een waarborgsom van u**

Vraagt een buitenlandse overheid voor uw vrijlating of teruggave van uw in beslag genomen eigendommen een waarborgsom van u? Dan kunt u de verzekeraar vragen de borgsom voor te schieten. Het moet dan wel gaan om

een door uw verzekering gedekt geschil. De verzekeraar schiet deze borgsom tot een maximum van € 50.000,- als renteloze lening aan u voor. Geeft de buitenlandse overheid het geld aan u terug? Dan moet u deze meteen aan de verzekeraar terugbetalen. Krijgt u het geld niet terug? Ook dan moet u de waarborgsom aan de verzekeraar terugbetalen, maar dan binnen één jaar nadat de verzekeraar het bedrag u heeft voorgesloten.

#### **4.5 Aanpassing van premie en voorwaarden**

In aanvulling op de Algemene Voorwaarden mag de verzekeraar jaarlijks de premie aanpassen volgens de stijging van de consumentenprijsindex voor huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

#### **4.6 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw geschil?**

- a. Vindt u dat de juridisch specialist in dienst van de verzekeraar een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw dossier? En vindt u dat u daardoor schade lijdt? Dan kunt u dit schriftelijk melden aan de directie van de verzekeraar. De directie stelt dan een onderzoek in en stuurt u een schriftelijke reactie;
- b. De verzekeraar is verzekerd voor beroepsfouten van juridisch specialisten die in dienst zijn van de verzekeraar. Uw juridisch specialist kan u over deze verzekering informeren. Blijkt inderdaad dat een juridisch specialist van de verzekeraar een fout heeft gemaakt? Dan vergoedt de verzekeraar de schade die u hebt geleden. Het maximale bedrag dat u vergoed krijgt, is het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van de verzekeraar uitbetaalt, plus het eigen risico van de verzekeraar op deze aansprakelijkheidsverzekering;
- c. De kosten die u maakt in uw actie(s) tegen de verzekeraar komen in beginsel voor uw eigen rekening;
- d. De verzekeraar is niet aansprakelijk voor fouten van deskundigen die niet in dienst zijn van de verzekeraar, zoals advocaten.

